

**CULTURA ORGANIZACIONAL DEL BANCO DE OCCIDENTE Y SU APOORTE A LA  
GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL DURANTE EL AÑO 2011**

**DIEGO ARMANDO DELGADO BAUTISTA**

**OSCAR GARCIA VARGAS**

**DOCENTE**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**2012**

## **TABLA DE CONTENIDO**

RESUMEN.....	4
CAPITULO 1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.1 ANTECEDENTES.....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.3 AMPLITUD DEL PROBLEMA.....	9
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
1.5 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.6 HIPOTESIS.....	12
1.7 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.8 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	13
CAPITULO2. MARCO CONCEPTUAL.....	14
2.1 MARCO TEÓRICO.....	14
LAS DOCE DIMENSIONES DE UN MODELO DE CULTURA ORGANIZACIONAL.....	16
CAPITULO 3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN QUE USARA EL PROYECTO....	
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.2 ESTUDIO CUALITATIVO DE CASO.....	19
3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	19
CAPITULO 4. CONDICIONES GENERALES PARA REALIZAR EL PROYECTO.....	20
4. TABLA DE CONTENIDO PROVISIONAL DE INFORME FINAL .....	17
4.2 CRONOGRAMA.....	23
4.3 BIBLIOGRAFÍA GENERAL REFERENCIADA.....	24

## **ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA No1 JUNTA DIRECTIVA DEL BANCO DE OCCIDENTE 2012-2013.....	26
TABLA No2 VICEPRESIDENCIAS DEL BANCO DE OCCIDENTE.....	27
TABLA No3 MODELO PARA EL ENTENDIMIENTO Y COMPRENSIÓN DEL AMBIENTE LABORAL .....	65
TABLA No4 PÓLIZAS Y AUXILIOS PARA EMPLEADOS.....	68

## **TABLA DE FIGURAS**

FIGURA No1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	31
FIGURA No 2 LOGOTIPO DE LA EMPRESA.....	50
FIGURA No3 CRECIMIENTO DE LA FAVORABILIDAD GENERAL DEL BANCO.....	64

## RESUMEN

Teniendo en cuenta el estudio que realizó Great Place to Work Institute sobre el ranking de las mejores empresas donde trabajar, siendo catalogado el banco de occidente por dos años consecutivos, durante el 2010 en el quinto puesto y durante el 2011 en el trece del ranking de las 25 mejores despierta el interés de ser analizada su cultura organizacional ya que se considera que esta es la base no solo de este reconocimiento si no de su éxito empresarial en Colombia, porque el banco de Occidente es una organización con sentido social y comprometido con el desarrollo no solo del país sino también del recurso humano.

Ante un sinnúmero de empresas que carecen de una cultura organizacional o que mantienen una muy débil y que hacen las cosas siempre de la misma forma sin lograr mejores resultados que los acostumbrados y ante el mal trato al que son sometidos la mayoría de empleados por los dueños de estas empresas se busca por medio de este modelo darles a conocer que hay otra forma diferente de hacer las cosas bien y obtener mejores resultados pues está comprobado que la mayoría de empresas con una cultura organizacional fuerte logran llevar una muy buena gestión y por eso logran conseguir mejores resultados.

Para entender la cultura del banco de Occidente se debe tener claro que la organización es un ente social compuesto por elementos y aspectos importantes como la estructura, las relaciones de autoridad y poder, los procedimientos, la comunicación la estrategia, las políticas, los estilos de liderazgo y el clima organizacional todo lo anterior permite construir las relaciones sociales solidas entre el equipo humano de una organización que terminan expresándose mediante propósitos compartidos enfocados a la mejora de los resultados mediante la calidad en el servicio por parte de todo los miembros del equipo de recursos humanos de la compañía que logran construir una conciencia colectiva que tiene un impacto positivo al fortalecer la cultura organizacional.

Para explicar la cultura organizacional del banco de occidente se hizo una investigación descriptiva mediante el análisis de documentos e información como los informes de generación de valor social porque se busca llegar a conocer las situaciones, costumbres mediante la descripción exacta de eventos y procedimientos.

Se encontró que el banco de occidente se está convirtiendo en el mejor banco gracias a su cultura organizacional que se centra en brindar bienestar al empleado y mejorar su calidad de vida, en tomarle el pulso constantemente al clima organizacional para detectar a tiempo los errores y hacer las mejoras necesarias, también a su filosofía de servicio al cliente y su obsesión por la calidad y por ultimo al compromiso que siente con la sociedad y el medio ambiente de generar valor social para lograr mantener un equilibrio con el entorno.

## **CAPITULO 1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1 ANTECEDENTES**

Los antecedentes de la cultura organizacional se remontan a los orígenes de las ciencias sociales, los aportes de mayor importancia tiene que ver con la antropología la sociología la psicología y la economía, cada una de estas ramas estudian al ser humano desde distintos ángulos diferentes pero siempre analizándolos desde el contexto de grupos sociales y su interacción con ellos.

La cultura siempre ha sido el resultado de las relaciones entre personas y aunque son las ciencias sociales las encargadas de su estudio la economía que también juega un papel importante en esta ya que ha sido la encargada mediante diferentes estudios de demostrar que la cultura organizacional permite maximizar las utilidades en las empresas ya que permite enfocar a todos los trabajadores hacia los mismos objetivos

Luego con la aparición de las ciencias administrativas se empieza a abordar la cultura organizacional desde un punto mucho mas epistemológico y pasa de ser mas teórico a la acción, se han desarrollado diferentes investigaciones y se empieza a realizar la aplicación de esta en diferentes áreas.

El concepto de cultura aplicado a la organización empieza a tomar fuerza desde los experimentos realizados por Elton mayo que concluyeron que el ambiente del grupo incide en la imagen creada acerca de los aspectos de la organización.

Sin embargo se cree que las primeras reflexiones sobre la cultura organizacional se llevaron a cabo hace mas de 40 años en secreto por algunos investigadores entre ellos Elliot Jaques, Erving Goffman, Chester Barnard y Paul Selznik quienes inicialmente se centraron el estudio de los valores y el estilo de dirección.

Luego a partir de 1970 el concepto de empresa adquiere mayor complejidad pues ya no se considera solamente como una entidad económica sino también como una entidad social que adquiere mayores responsabilidades con el personal y con su entorno social.

Ha existido dos paradigmas frente a la cultura organizacional uno que es funcionalista y otro humanista, el primero se centra en toda una metodología y estrategias diseñadas e implementadas por los directivos para lograr que las acciones de los empleados estén enfocadas en la consecución de los objetivos trazados para la empresa y la humanística radical que se da a un contexto más global como es la sociedad y se analiza los sistemas subyacentes de significados en la interacción de los trabajadores al interior de la organización.

Sin embargo el antecedente más reciente de donde parte esta investigación es la evaluación que la organización que hace anualmente realiza Great Place to Work Institute muestra que en Colombia hay casos de empresas que se centran en el personal como el recurso más valioso para apalancarse al momento de generar valor económico es por eso que un buen número de empresas colombianas avanzan rápidamente en consolidar el recurso más importante basándose en prestarle el mejor apoyo en cuanto a capacitación, mejor calidad de vida, beneficios adicionales que mantiene al empleado satisfecho y garantiza mayor productividad.

Considerando que El Banco de Occidente ha sido catalogado por dos años consecutivos como una de las mejores empresas para trabajar en Colombia se hace necesario observar el principal antecedente que consiste en el estudio que hace cada año la empresa consultora Great Place to Work ya que se centra en un recurso muy valioso e importante para cualquier organización.

La organización GPTW se centra en evaluar diferentes factores que considera de gran relevancia en la determinación de bienestar y el nivel de satisfacción del empleado frente a su puesto de trabajo y su estadía en la empresa.

Basado en cinco factores importantes comenzando por el desarrollo que es asociado a la organización como la forma con la que esta identifica y proyecta las potencialidades del capital humano. El segundo factor clave es evaluar la imparcialidad que busca identificar las herramientas que tiene las empresas para asegurarles a sus trabajadores que las decisiones de remuneración y la promoción del personal sea hecha de una forma justa.

El tercer punto importante que se evalúa es el reconocimiento que permite identificar que acciones permiten a cada empleado ser valorado de una manera más justa por sus aportes, el cuarto aspecto tiene que ver con medir el equilibrio que existe entre la vida personal y laboral, porque el propósito es lograr mantener un equilibrio entre las obligaciones laborales y las del hogar se trata de evitar que un empleado sea efectivo y productivo pagando un alto precio como es sacrificar el tiempo de su familia.

El último punto a tener en cuenta a la hora de evaluar las empresas es identificar sus valores corporativos y determinar si en la realidad se es consecuente con los valores que se profesan.

La metodología implementada para esta investigación es una encuesta preparada y aplicada a los empleados de dichas empresas escogidas, teniendo en cuenta los aspectos anteriormente mencionados y donde no existe ninguna intervención por parte de la directiva de la empresa.

La mayoría de las personas cada día pasan más tiempo en su trabajo por esta razón se debe adecuar el lugar de trabajo de tal forma que se pueda contar con un ambiente y unas condiciones laborales que permitan tener una estadía mucho más agradable y evitar que se vuelva una carga pesada que se solo se lleva sobre sus hombros por la necesidad de asegurar el pan de cada día.

Cuando se habla sobre un gran lugar para trabajar se hace referencia a un buen salario, unos beneficios especiales como incentivos bonos y reconocimientos, ascensos y promociones y un ambiente laboral digno.

Es toda una serie de elementos que se conjugan para lograr este reconocimiento cuenta entre otros el estilo de liderazgo de la compañía, los espacios que ofrece de participación, el reconocimiento a la contribución de la gente, la forma como expresa y da a conocer sus decisiones y la posibilidad de ofrecer un balance entre la vida profesional y personal pero lo que realmente cuenta para que la empresa sea acreedora a este reconocimiento es la opinión de los mismos empleados que expresan como se sienten en la compañía.

Por su parte este Banco implementó Cuatro estrategias para ser uno de los mejores sitios para trabajar: respeto como principio básico de las relaciones personales; el permanente interés por el bienestar de los colaboradores y de sus familias; la cultura de los resultados y, por último, la calidad como una forma de vida. Para el presidente de la compañía Sr. Efraín Otero Álvarez, estas fueron algunas de las acciones que se emprendieron en el último año para mantener el buen clima laboral: el propósito fue comunicar mejor los procesos de promoción, multiplicar los acompañamientos, acentuar los programas con las familias de los empleados y acompañar el proceso de fusión con Leasing de Occidente

Estas empresas que son consideradas como el mejor lugar para trabajar también se considera que son las mejor gestionadas pues presentan balances muy positivos los últimos años y esto se debe a la estrategia de desarrollar el capital humano para lograr volverse más competitivos en un mercado global.

La estrategia está basada en centrarse en los recursos humanos en captar el mejor talento humano en potencializar sus capacidades y en mantenerlos satisfechos ya que son estos quienes representan el mayor valor de la empresa.

## 1.2 JUSTIFICACIÓN

Desde el comienzo de la administración ha existido una idea errada de cómo es la forma adecuada de hacer funcionar al empleado en la empresa con el fin de lograr generar maximizar la utilidades y aumentar su valor.

Se consideran que no son practicas adecuadas ni éticas el explotarlos y el no ser justos con ellos al quererse quedar con la plusvalía sin reconocerles ni compensarles el esfuerzo adicional que hacen para ayudar a alcanzar los objetivos corporativos.

El considerar que hacer recortes a los beneficios de los trabajadores y dejar muchas veces de pagar lo justo le permitirá reducir costos y le acrecentara las utilidades a la empresa, es una gran equivocación que a corto plazo pareciera una estrategia inteligente pero que a largo plazo se considera un error porque esto genera en el empleado un resentimiento que va creciendo con el pasar del tiempo y es contraproducente para la compañía porque en cualquier momento puede llegar a perder mucho más de lo que dejo de pagarle al empleado.

Las nuevas tendencias muestran que es mejor lograr crear un clima laboral armonioso centrándose en el recurso humano y generarle el mayor bienestar posible ya que de esta forma aumentara su productividad y se lograra generar mayor valor para la empresa prueba de ello es las empresas que su cultura organizacional está enfocada en desarrollar el capital humano, mejorar el clima laboral y satisfacer las necesidades del trabajador presentan excelentes resultados de gestión.

Esta investigación se justifica ya que muestra la nueva tendencia utilizada por algunas empresas que consiste en hacer las cosas bien de una manera justa donde los resultados para ambas partes es de un gana/gana y que merece ser conocida para que muchas empresas puedan tomarlo de modelo a seguir, muestra además que para maximizar el valor no se deben recortar los beneficios de los empleados sino enfocarse en hacer una mayor gestión pues en gran medida los resultados son directamente proporcionales a la gestión realizada.

No como lo están haciendo muchas empresas que se aprovechan de la alta tasa de desempleo para explotar al trabajador y solo pagarle lo mínimo contemplado en la ley y eso porque es obligatorio, se dan el gusto de escoger al que quieran y pagarle lo mínimo por la sobre oferta de mano de obra que existe es una forma de tener control sobre las personas donde no importa el bienestar ni el desarrollarlo del capital humano sino generar valor sacrificando al empleado.

Para mostrar una manera diferente de hacer las cosas que funciona y que permite obtener los mismos resultados esperados se presenta un caso colombiano de varios que existen y que están a la altura de cualquier otra empresa de talla mundial



### 1.3 AMPLITUD DEL PROBLEMA

La mayoría de veces cuando se habla de cultura organizacional las empresas hacen referencia a un término que consideran que solo se aplican en grandes organizaciones pero en realidad no es así debe ser la esencia de cualquier organización pues es la que define los diferentes comportamientos, valores hábitos y creencias de un grupo de personas que pertenecen a una empresa.

Lo que diferencia a una organización de otra es su cultura organizacional aunque hay empresas que tienen una cultura organizacional fuerte y otras una débil se considera que entre mayor cantidad de miembros conozcan los componentes de su cultura organizacional tendrán una cultura más fuerte y mientras menos miembros la conozcan será más débil sin embargo es necesario que eso significados sean conocidos y compartidos por todos y que se caracterice por centrarse en el capital humano y su desarrollo como la base para la consecución de la generación de valor para la empresa y para el cumplimiento de su visión y sus objetivos.

La mayoría de las empresas están equivocadas al considerar que invertir en los empleados es un gasto, a veces al momento de recortar gastos y costos empiezan a afectar los salarios de los empleados, sus prestaciones sociales, y todos los beneficios a los que deberían tener derecho es algo que se da muy comúnmente en las medianas y pequeñas empresas y hasta en las grandes también se ven estos casos.

Un ejemplo claro es la empresa Niké que estratégicamente abrió sus planta hace muchos años en países sobrepoblados como indonesia y china solo para aprovecharse de la sobreoferta de mano de obra donde por un día de trabajo les pagan de 3 a 4 dólares pero un par de zapatos no se venden por mínimo de 80 dólares se ve el ejemplo claro de un capitalismo salvaje que explota a sus mismos trabajadores y lo irónico es que con esa paga un empleado nunca o de pronto con mucho sacrificio podrá comprarse unos zapatos de los que fabrica

Pero muchos dueños de empresas medianas y pequeñas consideran que sacrificando al empleados van aumentar sus ganancias y no es así, es un problema de gestión si como anteriormente se afirmo los resultados la mayoría de veces son directamente proporcional al esfuerzo y a la gestión realizada porque no se hace énfasis en la parte de gestión en otras palabras seria si la empresa solo alcanza a cubrir el optimo o el punto de equilibrio y eso no le alcanza no se debe sacrificar el personal lo que hay es que invertir estimulando a los gestores para alcanzar mayores resultados es buscar la forma de cómo generar mayores beneficios innovando o aumentando la gestión.

Al pensar que sacrificando los empleados van a minimizar costos y aumentar las utilidades no están pensando en crecer sino en desaparecer es lo mismo que cuando una persona gana estrictamente lo necesario se restringe se empieza a limitar y a cohibirse de todo para que le alcance no es la solución lo correcto sería buscar la forma de generar mayores ingresos es lo mismo que debe aplicar la empresa y aquí entra a jugar un papel importante la cultura organizacional ya que es la que demarca la forma de hacer las cosas.

Que esperan las empresas de sus empleados? Seguramente que este deje la piel por la institución a la que pertenece, pero que hace esta por el empleado para merecerlo? Muchas veces nada o simplemente lo mínimo pues eso será lo mismo que recibirán de ellos porque no se sienten motivados ni estimulados para dar valor agregado.

Si se mira desde un punto teórico las teorías motivacionales son las que mejor pueden explicar lo que el empleado espera recibir de su empresa y lo que están dispuestos hacer como retribución.

La teoría de Abraham Maslow considera que el ser humano tiene una serie de necesidades y que en la medida que las va satisfaciendo surgen otras y así sucesivamente pero que se pueden clasificar principalmente en cinco clases ubicadas en forma piramidal donde en la base esta la mas básica que son las necesidades fisiológicas las que el cuerpo necesita satisfacer como mínimo para mantener el equilibrio orgánico en el individuo tales como alimentación, sed, sueño, vestido, entre otras y que son consideradas junto con las de seguridad (estabilidad laboral) como necesidades de orden inferior y las necesidades que se consideran de orden superior como lo son las necesidades sociales o de pertenecía, las de estima y las de realización personal que son las necesidades que un empleado aspira a satisfacer por medio de su trabajo.

La teoría de los dos factores de Frederick Herzberg permite establecer que es lo que las personas quieren de su trabajo ellos quieren factores motivadores que son los que aumentan la satisfacción en el trabajo y aumenta la motivación como los logros, el reconocimiento la responsabilidad, progreso y crecimiento y la auto realización

Pero también hay unos factores llamados de higiene que eliminan la insatisfacción laboral pero no motivan como lo son las políticas y la administración de la compañía la supervisión y el salario, relaciones con otros, seguridad y condiciones de trabajo.

Cuando no se logra hacer que la empresa crezca junto con sus empleados o cuando no se apoya ni invierte para que estos crezcan es difícil mejorar los resultados de la compañía por eso se ve la necesidad de mostrar un caso colombiano donde la empresa basada en su cultura organizacional le mide el pulso periódicamente a su clima organizacional e impulsa el desarrollo de su recurso humano para alcanzar cada vez mejores resultados y hoy es reconocida internacionalmente como una de los mejores lugares para trabajar pues es conciente que el recurso más valioso es el ser humano y al lograr superar sus expectativas y mejorar su calidad de vida el empleado va a empezar a crear sentido de pertenencia por la empresa y eso se verá reflejado en mayor productividad que al final será igual a mayor utilidad para la empresa

## **1.4 DELIMITACIÓN Y ALCANCE DEL PROYECTO**

Muchas empresas consideran que invertir e incentivar el talento humano es perder dinero pero diferentes estudios de cultura organizacional han demostrado que por lo contrario es una inversión que a futuro tendrá sus frutos por eso este proyecto busca mostrar un caso exitoso donde se acompaña al personal y se le presta toda la colaboración posible para que logre también crecer y alcanzar sus objetivos personales y profesionales de la mano con la empresa y de cómo el trabajador se siente orgulloso de pertenecer a la empresa porque de alguna forma siente que es importante

La investigación muestra los aspectos más importantes del banco de occidente no en lo financiero sino en su cultura organizacional y su compromiso con la comunidad y el planeta, es un caso donde se muestra un equilibrio entre la empresa, el personal, el medio ambiente y la sociedad, es la muestra de una organización comprometida con la generación de valor social y también con la conservación del medio ambiente.

El proyecto busca resaltar la cultura organizacional del banco y todo lo que ha logrado gracias a ella, muestra sus logros durante 2011 los reconocimientos otorgados sus acciones a favor de la comunidad y de sus empleados.

Hay aspectos que no se pudieron profundizar como se quería por el difícil acceso a la información porque se gestiona para el acceso a fuentes directas con el banco pero el banco manifestó que era información confidencial del banco y que se debía proteger y que la orden debería venir de Cali para poder suministrar información.

Sin embargo el proyecto muestra de manera general su cultura organizacional y sus alcances al ser una cultura fuerte donde predomina el servicio al cliente, la calidad en el servicio, y el desarrollo del personal y la generación de valor social

## **1.4 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **PREGUNTA GENERAL**

¿Porque el modelo de cultura organizacional del banco de occidente es exitoso?

### **PREGUNTAS ESPECÍFICAS**

¿Cuales han sido los logros y reconocimientos alcanzados por el banco de occidente durante su historia?

¿Conocen todos los empleados del banco el proyecto formal de su empresa?

¿Que contiene cada uno de los sistema de bienes del banco?

¿Porque el recurso humano de es de gran importancia para la cultura organizacional del Banco de Occidente?

¿Cuantas acciones emprendió el banco en el año 2011 con el propósito de generar valor social

## **1.5 HIPÓTESIS**

Una cultura organizacional centrada en el desarrollo y potencializacion del recurso humano generara un alto grado de satisfacción en el empleado lo cual le hará crear un mayor sentido de pertenencia por la empresa que se verá reflejada en un aumento de productividad que vez se representara en mayores utilidades para la empresa

## **OBJETIVOS**

### **1.6 OBJETIVO GENERAL**

Presentar un modelo de cultura organizacional basado en el desarrollo del recurso humano y la generación del valor social

### **1.7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Determinar los diferentes logros alcanzados por el banco a lo largo de su historia

Conocer el proyecto formal de la empresa

Identificar los sistemas de bienes del Banco de Occidente

Analizar la cultura organizacional basada en el manejo que se le da al recurso humano en el Banco

Establecer las acciones emprendidas por el Banco de Occidente para generar valor social durante el año 2011

## **CAPITULO 2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1 MARCO TEÓRICO**

cuando se habla de cultura organizacional la definición más conocida es la de Deal y Kennedy en 1982 quienes afirmaban que consistía en “la forma como hacemos las cosas por aquí” sin embargo no era una definición muy técnica, pero luego en 1985 shein da una definición más amplia al decir que consistía en un Patrón de supuestos básicos inventada, descubierta y o desarrollada por un grupo determinado, pero sin embargo la definición más completa sería la de Chiavenato que en 1989 presenta la cultura como” un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”

Al definirla de manera general se podría afirmar que la cultura es el conjunto de normas, hábitos y valores que practican los individuos de una organización y que son la base de sus comportamientos.

Es importante abordar este término desde un punto teórico más profundo para lo cual se desglosa el concepto y se explica a partir de la concepción de diferentes autores y se construye un concepto globalizado teniendo en cuenta los componentes que son la estructura del concepto.

Cultura organizacional es la conciencia colectiva que se expresa en el sistema de significados compartido por los miembros de la organización que los identifica y diferencia de otros institucionalizando y estandarizando sus conductas sociales.

Tales significados y comportamientos son determinados por el concepto que el líder de la organización tiene sobre el hombre, la estructura y el sistema cultural y el clima de la organización así como por interrelación entre estos (Méndez, 2000:18) Esta definición se baja en el ámbito de la teoría sociológica aplicada a la organización y toma como referencia los lineamientos de Durkheim y Talcott Parsons.

Bajo este enfoque la organización es una estructura social donde los miembros establecen relaciones sociales y da paso de un sistema de relaciones que prevalecen y orienta los comportamientos de la organización con la capacidad de desempeñar roles los unos respecto a los otros (Paez, 1977:252)

Pertenecer a esta estructura social llamada organización permite al hombre expresar mediante la acción social entendida como “formas de pensar, sentir y obrar que se orientan y modificar o afectar un ambiente o situación al adoptar modelos compartidos para los miembros de la colectividad” (Paez,1977:252)

El concepto de la acción social conduce a la “conciencia colectiva” que Nicolás Timasheff identifica en el mismo sentido que Emilio Durkheim quien precisa “la conciencia colectiva como la suma total de la de las creencias y sentimientos comunes en el término medio de los individuos de la sociedad y que por sí mismo forman un sistema” (Timasheff, 1974:145)

Por eso cuando se habla de cultura organizacional se puede decir que como resultados de los significados compartidos se genera esa conciencia colectiva definida por Emilio Durkheim

En la organización el hombre tiene diferentes comportamientos como producto de aspectos formales e informales como el cargo y sus funciones y las relaciones informales.

Estas relaciones en su conjunto crean reacciones manifestadas en los comportamientos de las personas con las que se relacionan de acuerdo al consenso social aceptado por el actor y por quien recibe la acción.

La organización es un ente social compuesto por elementos y aspectos importantes como la estructura, las relaciones de autoridad y poder, los procedimientos, la comunicación la estrategia, las políticas, los estilos de liderazgo y el clima organizacional todo lo anterior constituye las relaciones sociales entre el equipo humano de una organización.

El sistema cultural está definido según Parsons como “el conjunto de valores, normas y pautas por las que el individuo actúa en la estructura social a la que pertenece, esto es un aparato simbólico (valores e ideas) implicados en acción social” (Páez, 1977:254).

A través de la acción social y por el aprendizaje social el hombre de la organización construye de forma inconsciente creencias o propuestas fundamentales y de forma consciente construye los valores, la ideología, los mitos, la historia, los ritos simbólicos y el lenguaje.

Estos elementos que el hombre encuentra en la acción social y que forman parte de la conciencia colectiva son asimilados por él y los refuerza con su comportamiento apareciendo así los rasgos, inmateriales de la cultura de la organización.

“el sistema de personalidad del individuo es influenciado por lo social y lo cultural llegando a actuar de acuerdo a esas influencias recibidas (Páez, 1977:254)

No solo la herencia sino también el aprendizaje social actúan como agentes determinantes de la personalidad del individuo esto es “ la forma en el que el hombre, ve, habla, piensa y siente las cosas que le agradan y que le disgustan, sus habilidades y sus intereses, sus esperanzas y sus deseos la personalidad sencillamente denota la personalidad total (Hicks,1977:158).

El hombre por ser parte de un sistema social comparte patrones de comportamientos sociales definidos como conciencia colectiva.

Los conceptos analizados como estructura social, acciones, ideas, conciencia colectiva, sistema social sistema cultural y sistema de personalidad son elementos que aportan a la comprensión de la cultura organizacional.

En la organización el hombre establece relaciones sociales con sus compañeros de trabajo y otras personas para satisfacer sus necesidades individuales y para cumplir con los objetivos corporativos (estructura organizacional) se comporta y actúa bajo las condiciones propias de la

estructura social de la organización (sistema social) influenciados por los valores y demás significados compartida ( sistema cultural), en la que aprende y adquiere rasgos que determinan su personalidad (sistema de personalidad – conciencia individual) y que se manifiesta en su forma de pensar sentir y obrar ( acción social) que responde a la expectativa de consenso que sobre su conducta ha construido la organización (conciencia colectiva)

En la organización los individuos desarrollan un proceso de interacción social que es ordenado y descrito por la estructura social propia que la caracteriza “los individuos buscan por su participación y permanencia alcanzar sus objetivos personales y por su trabajo que la organización alcance sus metas. Por tal razón la estructura de la organización Describe esas interacciones fijando funciones, relaciones, actividades, jerarquías de objetivos y otras características” (Hicks, 1977:56)

La cultura organizacional como resultado de la conciencia colectiva se expresa en significados compartidos por los miembros de la organización, por lo tanto debe conocerse las causas de estos significados y conductas.

Podría considerarse que estas son determinadas por elementos de la acción social (el concepto que el líder de la organización tiene sobre el hombre, la estructura, el clima organizacional, así como el sistema cultural que por su interrelación y mutua influencia permite entender en una perspectiva integral elementos determinantes de la cultura organizacional

## **LAS DOCE DIMENSIONES QUE DEBE CONTENER UN MODELO DE CULTURA ORGANIZACIONAL**

Para abordar las dimensiones que debe tener un modelo de cultura organizacional se hace necesario tomar como base el artículo elaborado por Álvaro Zapata Domínguez, Iliana Andrea Primero Ceballos y Blanney Arias Quesada en el año 2009 sobre cultura organizacional para la calidad total donde definen las dimensiones que debe abarcar el estudio de la cultura organizacional y conceptualizan a cada una de estas de la siguiente manera:

**La Historia.** Se refiere a todo el proceso de desarrollo desde que nació la empresa, sus etapas hasta se refiere al desarrollo en el transcurrir de la vida en común de las personas. Permite comprender la evolución del contexto social en el que se efectúa el desarrollo de la cultura organizacional. Mitos de Fundación y sus legados. Los héroes que los miembros de la organización identifican, así como las etapas históricas y la evolución de las estrategias y estructuras

**La sociedad.** “Es lo que se denomina la cultura externa, el entorno cultural, el contexto o medio del individuo y la organización. Involucra el análisis de variables seleccionadas de los entornos generales que inciden sobre la cultura organizacional, tanto a nivel global, nacional, regional y local”



**El lenguaje.** “Lengua, habla, lenguaje, palabras, comunicación, signos y jergas. Lenguaje directo. Lenguaje indirecto. Lenguaje de los directivos y de los obreros.

**Proyecto de empresa.** Misión, visión, credo organizacional, principios, valores.

**El sistema de producción de bienes materiales.** “Hace referencia a la economía, a la producción, la creación y el intercambio de bienes y mercancías, las técnicas, las ciencias. Permite comprender las condiciones materiales de vida de las personas en la sociedad en general y en la organización en particular. Incluye la descripción de la actividad de la empresa, su función técnica, sus productos y subproductos”.

**El sistema de producción de bienes inmateriales.** “Involucra aspectos como los símbolos, las representaciones mentales, lo imaginario, la magia, las religiones, las creencias la brujería, las relaciones político-ideológicas, entre otros.”

**El sistema de producción de bienes sociales.** “Comprende las reglas, las leyes, las costumbres, las ceremonias, las normas, los valores y en general todos los aspectos relacionados con la seguridad y la protección. Incluye, por lo tanto, ritos, hechos sociales, eventos, reglas, formas de control social, comportamientos y conductas sociales, valores y principios comunes a las personas (diferentes a los corporativos), grupos de referencia, informales, deportivos, música-les y hábitos.” Zapata, A & Primero, I & Arias, B (2009) cultura organizacional para la calidad total. Recuperado el 20 de septiembre del 2012 de <http://ascolfa.edu.co/documentos/Cap-2009-Alvaro-Zapata.pdf>

**Relaciones interpersonales.** “Los lazos sutiles que permiten moldear los individuos a la imagen considerada más conveniente para la organización. Comprende dimensiones tales como la distancia jerárquica, el clima organizacional, las dualidades individual / colectivo, universal / particular, masculino / femenino, específico / difuso, el pasado, el presente y el futuro. “Zapata, A & Primero, I & Arias, B (2009) cultura organizacional para la calidad total. Recuperado el 20 de septiembre del 2012 de <http://ascolfa.edu.co/documentos/Cap-2009-Alvaro-Zapata.pdf>

**Liderazgo.** “Rol y función de los dirigentes en relación con la cultura organizacional. Implica conocer los Modos de Ser de las personas en cargos de dirección. Sus estilos de dirección y liderazgo: míticos, sistemáticos, pragmáticos, relacionales. Sus tipos de dominación: carismáticos, tradicionales, legales. Su manera de gobernar a las personas: democráticos, tecnocráticos, autocráticos, burocráticos.”

**.Subculturas.**” Las subculturas profesionales corresponden a los grupos sociales organizados alrededor de las profesiones. Las subculturas funcionales corresponden a los grupos sociales organizados alrededor de las áreas funcionales. Las subculturas de clase social corresponden a la filiación de clase social de los miembros de la organización. Las subculturas políticas e ideológicas corresponden a la agrupación de los miembros de una organización alrededor de ideologías políticas y de pertenencia a grupos, movimientos y partidos políticos. Las subculturas

que privilegian valores de lo público o de lo privado. Las subculturas por niveles de jerarquía existentes en la estructura de la pirámide organizacional. Las subculturas étnicas y de raza, según el origen de las personas. Las subculturas por credos y religiones, de acuerdo a las creencias de las personas. Las subculturas provenientes del sector de actividad económica de la organización. Las subculturas por procedencia geográfica local, regional o nacional de los miembros de la organización.” Zapata, A & Primero, I & Arias, B (2009) cultura organizacional para la calidad total. Recuperado el 20 de septiembre del 2012 de <http://ascolfa.edu.co/documentos/Cap-2009-Alvaro-Zapata.pdf>

**La identidad.** “Constituye el aspecto central de la cultura. Son cuatro las dimensiones y los niveles de la identidad: las relaciones con nosotros mismos, las relaciones con los demás, nuestra relación con la naturaleza y nuestra relación con la trascendencia. Su consideración implica mirar la identidad, global, nacional, regional, local e individual.”

**El Poder.** “Identificar los intereses individuales, interpersonales y de grupos que generan conflictos de intereses. Comprender los mecanismos sutiles de solución de los mismos mediante el ejercicio del poder y el manejo de las relaciones de subordinación. ¿Cuáles son las fuentes de poder en la organización?

## **CAPITULO 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN QUE USARA EL PROYECTO**

### **3.1 Tipo de investigación descriptiva**

El tipo de investigación aplicada en este proyecto será descriptiva porque se busca llegar a conocer las situaciones, costumbres mediante la descripción exacta de eventos y procedimientos, es descriptiva porque lo que se busca es que sobre la base de una hipótesis se resume la información se analiza y se analiza cuidadosamente los resultados

### **3.2 Estudio cualitativo de caso**

Lo que se pretende con este estudio es analizar la naturaleza de los buenos resultados del banco de occidente en cuanto a valor social basándose en su cultura organizacional para lograrlo por eso se hace necesario hacer un estudio cualitativo de caso para determinar los factores que interviene en sus resultados.

Lo que se hará es describir situaciones y hechos concretos que se llevan a cabo dentro de la organización

### **3.3 Método de investigación**

La investigación se hará mediante análisis de documentos públicos presentados por el banco de occidente para el interés de la opinión pública y público general

## **CAPITULO 4. CONDICIONES GENERALES PARA REALIZAR EL PROYECTO**

### **TABLA DE CONTENIDO DEL INFORME FINAL DEL PROYECTO**

1. IDENTIFICACIÓN E HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN	
1.1 FUNDACIÓN.....	25
1.2 MOMENTOS IMPORTANTES EN LA HISTORIA DE LA COMPAÑÍA.....	25
1.3 LOS HÉROES.....	26
2. EL ENTORNO SOCIAL O CULTURA EXTERNA.....	27
2.1 EL LENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN.....	28
2.2 BIOGRAFÍA DE EFRAÍN ÁLVAREZ.....	30
3. PROYECTO FORMAL DE LA EMPRESA.....	31
3.1 MISIÓN.....	31
3.2VISIÓN.....	31
3.3 PRINCIPIOS.....	31
3.4 FILOSOFÍA DE TRABAJO.....	32
3.5 VALORES.....	32
3.6 FILOSOFÍA DE SERVICIO.....	33
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	33
4.1 FILIALES Y VINCULADAS.....	33
5. SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE BIENES MATERIALES.....	35
5.1 BANCA PERSONAL.....	35
5.2 BANCA EMPRESARIAL.....	39
5.3 PRODUCTOS DE CRÉDITO VEHÍCULO Y EQUIPOS.....	43
5.4 PRODUCTOS DE LEASING.....	48
6. SISTEMA DE PRODUCCIONES DE BIENES INMATERIALES.....	51

6.1 MARCA.....	51
6.2 IMAGEN CORPORATIVA.....	51
6.3 LOGOTIPO.....	52
7. SISTEMA DE PRODUCCIONES DE BIENES SOCIALES.....	52
7.1 ESTATUTOS.....	52
7.2 CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO.....	57
7.3 MANUAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS Y MANEJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIAD.....	58
7.4 MANUAL DE RIESGOS DE CONGLOMERADOS.....	59
7.5 REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE L ASAMBLEA DE ACCIONISTAS.....	59
7.6 REGLAMENTO JUNTA DIRECTIVA.....	59
7.7 CÓDIGO DE ÉTICA CONDUCTA Y RÉGIMEN SANCIONATORIO.....	59
7.8 EVENTOS SOCIALES.....	60
7.9 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN.....	60
8. CULTURA ORGANIZACIONAL CENTRADA EN EL RECURSO HUMANO.....	61
8.1 RECURSOS HUMANOS BANCO DE OCCIDENTE.....	61
8.2 POLÍTICA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.....	61
8.3PLAN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA EMPRESA.....	63
8.4 TIPO DE CONTRATO.....	63
8.5 PERFIL DE EMPLEADOS.....	64
8.6 EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL EMPLEADO .....	64
8.7 EVALUACIÓN DEL DESARROLLO.....	64
8.8 INCREMENTOS POR MERITO.....	64
8.9 CLIMA LABORAL.....	65

8.10 CAPACITACIÓN PERSONAL.....	68
8.10.1 CAPACITACIÓN OPERATIVA.....	68
8.10.2 CAPACITACIÓN COMERCIAL.....	68
8.10.3 CAPACITACIÓN VIRTUAL.....	68
8.10.4 PLAN TUTORES.....	68
8.10.5 RELACIONES LABORALES.....	69
8.10.6 BIENESTAR DEL EMPLEADO.....	69
8.11 APOYO AL FONDO DE EMPLEADO.....	69
8.12 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.....	70
8.12.1 ERGONOMÍA.....	70
8.12.2 PROGRAMA DE SALUD VISUAL.....	70
8.12.3 ACCIÓN FIDUCIARIA DE OCCIDENTE.....	70
9. RECONOCIMIENTOS DESTACADOS.....	71
9.1 RANKING DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR.....	71
9.2 BRC INVESTOR SERVICE S.A.....	71
9.3 RANKING DEL MERCO.....	71
9.4 REVISTA AMÉRICA ECONOMÍA.....	71
10. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y GENERACIÓN DE VALOR SOCIAL.....	72
10.1 PREMIO NACIONAL DE ECOLOGÍA PLANETA AZUL.....	72
10.2 LIBRO ECOLÓGICO.....	73
10.3 PREMIO NACIONAL DE ECOLOGÍA PLANETA AZUL.....	73
10.4 DONACIONES.....	73
11. LIDERAZGO Y MODOS DEL SER.....	74

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
	05/05/2012 - 11/05/2012	12/05/2012- 18/05/2012	19/05/2012- 25/05/2012	26/05/2012 - 01/06/2012	02/06/2012- 09/06/2012
Escoger el tema	X				
Seleccionar información	X				
Analizar la información	X				
Redactar la información	X				
Formulación del proyecto		X			
Marco conceptual		X			
Metodología de la investigación		X			
Condiciones para realizar proyecto		X			
Desarrollo del proyecto			X	X	X
Presentar informe					X

## **BIBLIOGRAFÍA**

[http://es.wikipedia.org/wiki/Banco\\_de\\_Occidente\\_Credencial](http://es.wikipedia.org/wiki/Banco_de_Occidente_Credencial)

<http://www.dinero.com/caratula/edicion-impresa/articulo/5-banco-occidente/108406>

[https://www.bancodeoccidente.com.co/servlet/page?\\_pageid=75183&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](https://www.bancodeoccidente.com.co/servlet/page?_pageid=75183&_dad=portal30&_schema=PORTAL30)

[http://www.leasingdeoccidente.com.co/portal/page?\\_pageid=1653,152719079&\\_dad=portal&\\_schema=PORTAL](http://www.leasingdeoccidente.com.co/portal/page?_pageid=1653,152719079&_dad=portal&_schema=PORTAL)

<http://www.greatplacetowork.com.co/mejores-empresas/las-mejores-empresas-en-colombia>

Colombia, Banco de Occidente (2009), Informe Generación de Valor social, Santiago de Cali.

Colombia, Banco de Occidente (2010), Informe Generación de Valor social, Santiago de Cali.

Colombia, Banco de Occidente (2011), Informe Generación de Valor social, Santiago de Cali

Las 100 empresas más grandes de Colombia (2009), Revista Semana, 1460, 248-250

Las 100 empresas más grandes de Colombia (2010), Revista Semana, 1513, 274-276

Las 100 empresas más grandes de Colombia (2011), Revista Semana, 1565, 274-276

”. Zapata, A & Primero, I & Arias, B (2009) cultura organizacional para la calidad total. Recuperado el 20 de septiembre del 2012 de <http://ascolfa.edu.co/documentos/Cap-2009-Alvaro-Zapata.pdf>



## **1. IDENTIFICACIÓN E HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN**

El Banco de Occidente lleva 47 años prestando su servicio y apoyando el desarrollo de este país mediante el servicio al cliente el cual es su valor agregado y su diferenciador por excelencia.

Su cultura de trabajo resalta la calidez, el liderazgo, la innovación la oportunidad y la efectividad que permita construir relaciones a largo plazo que contribuya a la mejora de la calidad y al bienestar de los clientes.

### **1.1 FUNDACIÓN**

El Banco de Occidente inició operaciones el día 3 de mayo de 1965, como sociedad anónima comercial de naturaleza bancaria, debidamente constituida bajo la administración del Doctor Alfonso Díaz.

### **1.2 MOMENTOS IMPORTANTES EN LA HISTORIA DE LA COMPAÑÍA**

**1965:** El Banco de Occidente inició operaciones, en la ciudad de Cali sus primeros años se mantuvieron en esta misma región, período durante el cual el desarrollo del sector bancario fue realmente lento

**1970:** abren las primeras oficinas afuera de Cali en las ciudades de Palmira, Pereira y Armenia. Durante este año el banco contaba con una red de 15 oficinas. Con un patrimonio aproximadamente de \$ 74 millones de pesos y activos totales del orden de \$685 millones.

**1967:** se inauguró la primera oficina en Bogotá

**1973:** El banco iniciaba una nueva etapa bajo la orientación del grupo económico Sarmiento Angulo, el cual lo fortaleció con recursos de capital y su reconocida experiencia

**1976:** A finales de este año el Banco lanzó su propio sistema de tarjeta de crédito Credencial inspirado en el potencial bancario de este instrumento como medio para hacer compras.

**1980:** se amplió considerablemente la red de oficinas. Nacieron las direcciones regionales

**1981:** Nació Leasing de Occidente

**1982:** Se inauguró su filial banco de occidente de panamá, como respuesta a la necesidad de nuevos recursos para el financiamiento externo.

**1991:** Nació la fiduciaria de Occidente S.A.

**1993:** Se inicio el proyecto de modernización bajo el enfoque de reingeniería

**1997:** Se inaugura su nueva sede principal en el sector histórico de Cali, donde se concentra la dirección general del banco, el Staff de la Región Sur Occidental, sus filiales y vinculadas y en el mismo año nace el Grupo Aval con la participación de las cuatro entidades (Banco de Occidente, Banco de Bogotá, AV. Villas, Porvenir).

**1998:** se inicio el proyecto London, orientado a optimizar la estructura comercial del banco, y cuyo principal objetivo es atender en forma personalizada y especializada los diferentes segmentos de Banca. En el año 2000 se desarrolló el proyecto MCKINSEY, con el cual se rediseñó la estructura organizacional del Banco buscando mayor eficiencia y productividad administrativa en todas las áreas staff del Banco, El Banco de Occidente considera cumplido y estar cumpliendo un compromiso de desarrollo en el país, respondiendo a la confianza de la comunidad, de sus clientes y de sus accionistas.

**2000:** se desarrollo el proyecto Mckinsey, con el cual se rediseño la estructura organizacional del Banco buscando mayor eficiencia

**2005/2006:** Fusión con los bancos Aliadas y Unión Colombiano. Con esta última fusión se integra la filial Occidente Bank Barbados

**2007:** implementación de un nuevo modelo comercial

**2010:** se fusiona leasing de Occidente a la estructura del banco, creándose una nueva unidad de negocio

Actualmente la sede principal del Banco es Cali, contando con una amplia red de oficinas que cubren todo el país y que están distribuidas internamente en cuatro regionales: Suroccidental, Bogotá, Noroccidental y Norte. Junto con sus empresas filiales y vinculadas: Corficolombiana, Leasing de Occidente, Valores de Occidente, Fiduciaria de Occidente y Banco de Occidente Panamá.

El banco forma parte de un conglomerado empresarial que ofrece un completo portafolio de servicios cuyas posibilidades se multiplican al integrarse con las demás empresas que conforman el Grupo Aval, el cual está constituido por los Bancos de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Comercial AV Villas y el Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir. Éste grupo permite que los clientes de estas entidades puedan realizar sus transacciones en cualquiera de las oficinas de las entidades del grupo o a través de la red de cajeros automáticos ATH y de la red de oficinas del Banco Popular.

### **1.3 LOS HÉROES**

Las personas que son reconocida como héroes dentro de la entidad son el presidente de la compañía el **Efraín Otero Álvarez** por el tiempo que lleva dentro de la entidad 37 años y por

haber logrado hacer carrera dentro de la compañía pasando por diferentes puestos hasta llegar a convertirse en el presidente de la compañía por lo tanto es admirado por los cambios y logros alcanzados bajo su dirección pero también se convierte en un modelo a seguir para todos aquellos que quieren hacer carrera en esta empresa pues es el mejor ejemplo de que si se puede lograr.

Otra persona reconocida como héroe es el asesor del banco de occidente Sr. **Luis Carlos sarmiento Angulo** banquero muy poderoso e influyente quien es el mayor accionista del grupo aval, el hombre más rico de Colombia y el número 64 del mundo con una fortuna superior a los 12.000 millones de dólares según la revista semana.

El banquero que ha extendido su poderío a diferentes sectores de la economía hace unos meses pago 290 millones de dólares por el 55% de las acciones del tiempo pasando a convertirse en el dueño del grupo editorial el tiempo al quedarse con el 87.37% de las acciones y el cual es considerado como el negocio del año.

Por todo lo anterior es admirado y es considerado como un héroe por sus grandes jugadas estratégicas en los negocios y por su inteligencia y capacidad a la hora de hacer negocios

## **2. EL ENTORNO SOCIAL O CULTURA EXTERNA**

El banco de occidente ha tenido que hacer frente a grandes desafíos y trasformaciones en el sector bancario de Colombia, el ha estado enfrentado a un entorno cada vez más competitivo con grandes cambios tecnológicos a tenido que sortear no solo desafíos externos sino internos que lo han llevado a hacer proceso de reestructuración, procesos de expansión y de integración comercial con otras entidades.

El banco de occidente se mueve en un entorno muy competitivo donde existe más de 50 entidades financieras compitiendo por una cuota de mercado y sin embargo durante el 2009, 2010 y 2011 ha sido considerada en la edición especial de revista semana de las 100 empresas más grandes de Colombia como la quinta entidad financiera más grande de Colombia apoyada en los listados suministrados por la misma superintendencia financiera.

El banco de occidente ha logrado interactuar con un entorno social complejo porque ha diseñado productos de acuerdo a las necesidades del mercado su amplio portafolio de productos permite abarcar una cuota de mercado más amplio y ciertos movimientos estratégicos como entrar a pertenecer al grupo aval, la fusión con leasing de occidente, la fusión con los bancos aliadas y unión Colombia lo ha fortalecido y le ha permitido mantenerse por varios años consecutivos.

Pero no es solo las alianzas estratégicas lo que le permite ser un competidor fuerte es una serie de factores que combinados consiguen los resultados esperados, unos productos de calidad ajustados a las necesidades del cliente, un recurso humano donde el 99.1% se siente orgulloso de

trabajar en el banco, un servicio al cliente excelente, producto de un proceso que se centra en la satisfacción y motivación del equipo humano basados en planes enfocados en el bienestar del empleado y la familia.

Otro factor importante por el cual logra tener un mayor entendimiento con el entorno social es por ser una marca solida y confiable prueba de ello es que goza de buen prestigio gracias a todos los reconocimientos a los que se ha hecho merecedora, entre ellos el ser certificado como el mejor banco y la quinta mejor compañía para trabajar en Colombia y su calificación crediticia AAA además de ser parte del Grupo Aval quien es la organización financiera más grande del país quien posee el 27.3% de los activos de todo el sistema, el 26.8% de la cartera total del sistema, el 28% de los depósitos y el 33% del patrimonio y de las utilidades que genera el sector. (Semana, 1565, p.276)

Además de la gran red de oficinas y servicios que el grupo aval le ofrece a los clientes

## **2.1 EL LENGUAJE Y LA COMUNICACIÓN**

El presidente del banco se refiere a todo el equipo humano con el que cuenta como la gran familia del banco de occidente se habla mucho de unidad y de trabajo en equipo, de lograr juntos la excelencia y la calidad en el servicio.

Los empleados del banco aseguran que la calidad humana del banco ha sido excelente, que el trato es muy especial y muy cordial, que se sienten como en familia y según ellos el clima laboral no para tener problemas y en eso tiene razón porque el banco de occidente vive tomándole el pulso al clima laboral constantemente para detectar fallas y corregirlas en parte la buena comunicación y el buen lenguaje que se utiliza también ha contribuido en gran parte a que los empleados se sientan orgullosos de trabajar para el banco de occidente.

Para el banco de occidente la calidad de servicio se ha convertido en la filosofía de trabajo desde hace más de 25 años por eso mediante capacitaciones se les inculca lo importante que es la actitud a la hora de comunicarse y de servir , siempre es fundamental a la hora de comunicarse con los clientes una sonrisa, un abrazo sincero, una mirada cálida, un apretón de manos , escuchar con atención y estar siempre animado y positivo además es importante hacerles vivir una experiencia grata tanto a los clientes como a los compañeros, se deben atender como si estuviéramos recibiendo una visita en nuestra propia casa.

Ahora después de resaltar la forma como se comunican y su lenguaje es necesario también mencionar los sistemas de comunicación utilizados para comunicarse efectivamente tanto internamente como externamente.

El Banco cuenta con diferentes sistemas de comunicación para ser utilizados con sus clientes internos y externos, dentro de los que se destacan los siguientes:

- **Las comunicaciones mediadas por computadoras incluyendo el correo**

Electrónico, los sistemas de boletines electrónicos y las páginas web que teóricamente crean la posibilidad de comunicación con el cliente interno y Externo para acceder a reportes de investigación, datos Financieros, consultas, Operaciones bancarias ente otros.

- **La comunicación basada en la transmisión telefónica**

El teléfono, el fax, tele y video conferencias con audio gráfico utilizando video comprimido cuyo costo de operación es relativamente bajo pero cuyas limitaciones restringen su utilidad pedagógica.

- **Los videos y audio**

Son un excelente medio para entregar material que sería imposible mostrar en textos impresos y que tienen una amplia difusión, aunque aún persisten limitaciones inherentes a la falta de estándares globales.

- **Las memorias USB que almacena toda clase de información**

Textos, Imágenes y sonidos. Poco a poco se han ido incorporando programas de simulación que permiten una interacción más personalizada y se posicionan como una alternativa virtual a talleres

### **Las teleconferencias y la pagina web**

Son las herramientas utilizadas para comunicar la primera a los clientes externos y la segunda a ambos tanto los externos como los internos

### **Los comités**

## **JUNTA DIRECTIVA BANCO DE OCCIDENTE 2012-2013**

<b>MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA 20012-2013</b>	
<b>PRINCIPALES</b> Héctor Vesga Perdomo Henry Jensen Thorín Iván Felipe Mejía Cabal Felipe Ayerbe Muñoz	<b>SUPLENTE</b> Mauricio Gutierrez Vergara Alfonso Osorno Cusar Adolfo Varela González Liliana Bonilla Otoya Gilberto Saa Navia

Fuente pagina web banco de occidente

### **Asesor**

Luis Carlos Sarmiento Angulo

## Presidente

Efraín Otero Álvarez

### VICEPRESIDENCIAS DEL BANCO DE OCCIDENTE

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>CARGO</b>
Douglas Berrío Zapata	Vicepresidente Jurídico
Gerardo Silva Castro	Vicepresidente Banca Empresarial
Efraín Velásquez Vela	Vicepresidencia banca personal
Bernardo Escobar Montoya	Vicepresidente Financiero
Mario Ernesto Calero Buendía	Vicepresidente Banca Vehículos
Agustín Esguerra Restrepo	Vicepresidente Banca Leasing
Daniel Roberto Gómez Vanegas	Vicepresidente de Operaciones e Informática
Carlos Santander Palacios	Vicepresidente de Crédito
Johnny Leyton Fernández	Vicepresidente de Riesgo y Cobranza
Eduardo Correa Corrales	Vicepresidente Recursos Humanos
Ignacio Zuloaga Sevilla	Vicepresidente Región Bogotá
Constanza Sánchez Salamanca	Vicepresidente Región Suroccidental
Jaime Giraldo García	Vicepresidente Región Noroccidental
Carmén Alicia Salcedo Arrázola	Vicepresidente Región Norte
Wilson Romero Montañez	Revisor Fiscal KPGM LTDA.

Fuente pagina web Banco de Occidente

## 2.2 BIOGRAFÍA DE EFRAÍN ÁLVAREZ

Llegó por mérito propio producto de su buen desempeño tras 22 años de laborar en la entidad financiera, inicialmente como Jefe de control de Presupuesto, luego como Vicepresidente Financiero y posteriormente como Vicepresidente Ejecutivo.

Este caleño de 56 años, Economista Agrícola, con un magister en Ingeniería Industrial y de Sistemas de la Universidad del Valle, asegura que él es un ejemplo de la posibilidad que el banco le brinda a sus trabajadores de progresar, uno de los valores corporativos que han contribuido al buen clima laboral con que cuenta.

En la última década la institución financiera de la mano de Efraín Otero y a través de la implementación de políticas pragmáticas y equilibradas, ha mejorado ostensiblemente su penetración en el mercado nacional en cuenta corriente, en el total de ahorros, CDT, depósitos y colocaciones.

Así mismo, el Banco de Occidente durante ocho años consecutivos ha obtenido de la Sociedad Calificadora de Valores Duff & Phelps de Colombia S.A. la calificación DP1, para los títulos emitidos a corto plazo, lo que significa la más alta certeza de pago oportuno, y Triple A para los

colocados a largo plazo en Colombia, lo que quiere decir, que cuenta con la más alta calidad crediticia donde los factores de riesgo son prácticamente inexistentes.

Sus aporte ha logrado grandes cambios como lo son: segmentación de la fuerza comercial, la especialización en la banca empresarial, la fusión de credencial que en su momento era una unidad totalmente independiente, procesos de racionalización, entre otras acciones que han mejorado la competitividad del banco.

### **3. PROYECTO FORMAL DE LA EMPRESA**

#### **3.1 MISIÓN**

Ser el líder en la prestación de servicios financieros, de transacciones y medios de pago, asegurando la satisfacción de las necesidades de los clientes, la máxima rentabilidad para sus accionistas, el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad.

En la búsqueda de este propósito el crecimiento continuo de resultados, estamos comprometidos con los más altos valores éticos, la calidad en los procesos y la utilización de tecnología más adecuada.

#### **3.2 VISIÓN**

Ser la mejor entidad financiera del país

#### **3.3 PRINCIPIOS**

Para lograr estructurar unas relaciones y unos negocios confiables y seguros se debe mantener un clima de confianza con altos estándares de calidad en las relaciones con los clientes.

Es política del banco de occidente la aplicación de los siguientes principios en la organización:

Principio de Buena Fe

Principio de Transparencia

Principio de Equidad

Principio de Prudencia

Principio de Legalidad

Principio de Fiscalización

Principio de Colaboración

**3.4 FILOSOFÍA DE TRABAJO DEL BANCO DE OCCIDENTE** Actuar en condiciones éticas de responsabilidad, carácter e idoneidad profesional, primando el interés general sobre el particular

**Lema:** Por qué creer en ti es creer en lo nuestro

### **3.5 VALORES**

El banco de occidente promueve una campaña llamada valores en movimiento con lo cual busca mayor compromiso en las actividades diarias por parte de los empleados, esta campaña permite fomentar una cultura de trabajo y a su vez representa los valores corporativos practicados por el personal de la empresa.

Los valores corporativos son:

#### **LEALTAD Y HONESTIDAD**

Se debe actuar con transparencia, rectitud y responsabilidad y profesionalismo. Para esta empresa no hay nada más valioso como poder mirar a nuestros semejantes todos los días con la frente en alto, la mirada clara y el honor intacto.

#### **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

La satisfacción del cliente es el centro del esfuerzo laboral y personal de todos los empleados.

#### **COMPROMISO CON LOS RESULTADOS**

El compromiso con los resultados es una actitud positiva de hacer las cosas bien

#### **CALIDAD TOTAL**

La búsqueda de la calidad total es una filosofía de vida del Banco de Occidente

#### **TRABAJO EN EQUIPO**

El trabajo en equipo busca fomentar el sentido de pertenencia, la participación y el desarrollo integral de las personas

#### **FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO**

Es valorar en forma especial la flexibilidad y la capacidad de enfrentar el cambio

#### **CUIDADO DE LOS RECURSOS NATURALES**

Contribuir al desarrollo del país y al cuidado de los recursos naturales



## **SENTIDO DE PERTENENCIA**

El compromiso y la responsabilidad espontanea son los ingredientes indispensables para ser parte de la solución

**FILOSOFÍA DE SERVICIO.** La razón de ser del Banco de Occidente es el servicio y la fidelización de sus clientes, expresado en una filosofía de “calidad del servicio”. La tarea principal de todos y cada uno de los funcionarios del Banco es convertir la calidad del servicio en una forma de vida desarrollada en los equipos de trabajo, que en su devenir desarrollan proyectos de mejoramiento a partir de la detección y solución de problemas de manera exitosa, en donde el éxito se mide a partir de la satisfacción del cliente

## **4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

### **4.1 LA MATRIZ**

#### **GRUPO AVAL**

Banco de Occidente pertenece al grupo aval el cual se encuentra conformado por entidades solidas del país

### **4.2 FILIALES Y VINCULADAS**

El banco de occidente cuenta con filiales y vinculadas que complementan los productos y servicios del banco con el fin de ofrecer a los clientes soluciones más integrales

#### **4.2.1 FILIALES**

Fiduciaria de Occidente

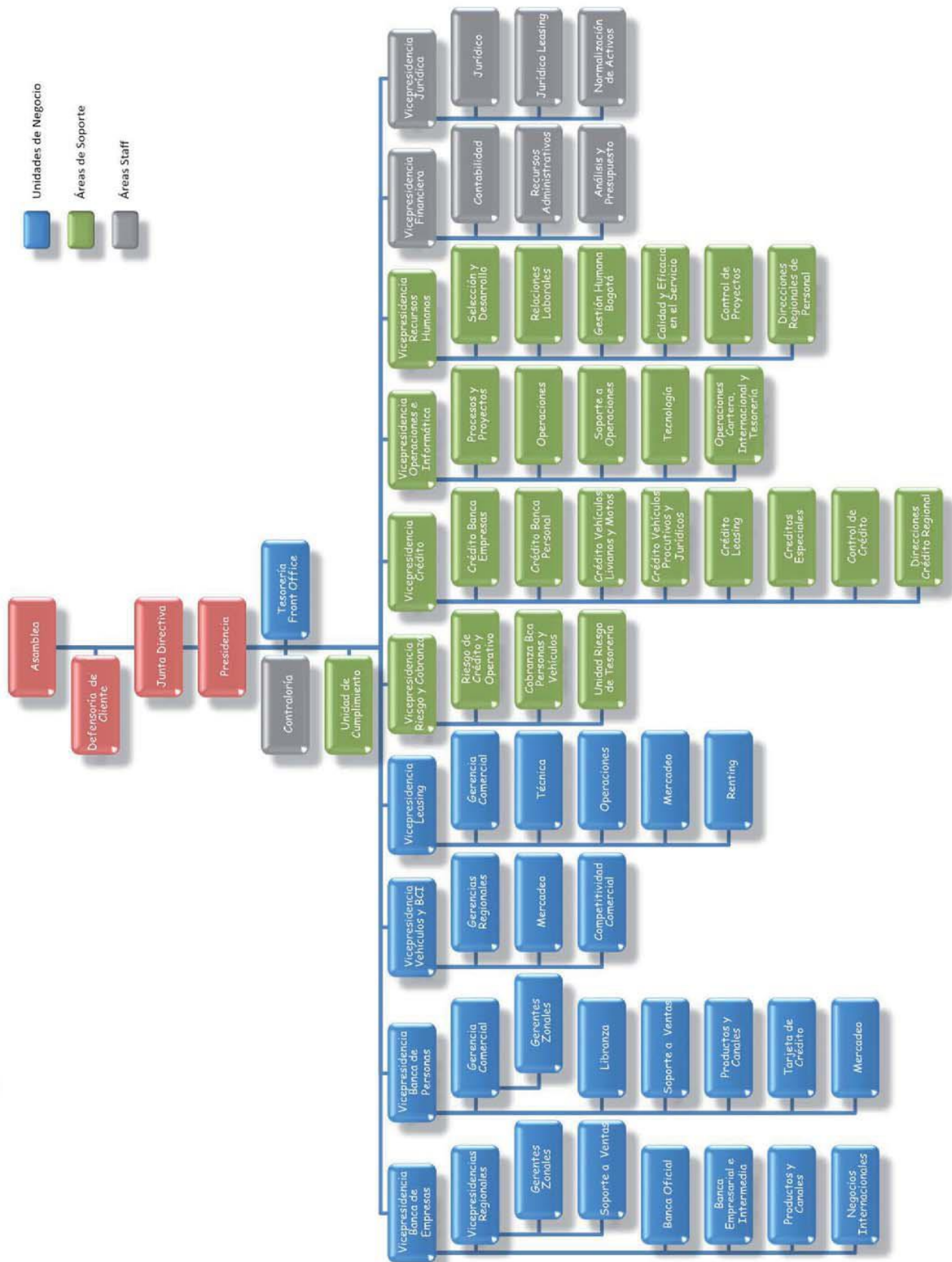
Ventas y Servicios

Banco de Occidente (Panamá) S.A.

Occidental Bank Barbados

#### **4.2.2 VINCULADAS**

Corficolombiana, Banco Popular, Banco de Bogotá, Banco Comercial AV Villas, Fondo de Pensiones y Cesantías Porvenir y A Toda Hora S.A AT



Fuente: informe de generación de valor social banco de occidente 2011

#### **4. SISTEMA DE PRODUCCIÓN DE BIENES MATERIALES**

El banco de occidente cuenta con un amplio portafolio de productos y servicios para cubrir y satisfacer todas las necesidades de sus clientes tanto de personas natural como jurídica para lo cual ha dividido su amplio portafolio en cuatro líneas de productos que son la banca personal, la banca empresarial, productos de crédito para vehículo y equipo y por último el servicio de leasing para conocer en qué consiste cada uno de ellos tomando como fuente la pagina web del banco de occidente se describirá cada uno de los productos y sus subproductos al igual que sus ventajas y los requisitos para poder acceder a ellos

##### **5.1. BANCA PERSONAL**

El banco de occidente pone al servicio de sus clientes un amplio portafolio de productos con el fin de ofrecer alternativas para el manejo de su dinero y para satisfacer las necesidades financieras de sus clientes

##### **Portafolio cuenta activa**

El Banco de Occidente pone a disposición el portafolio de productos y servicios Cuenta Activa, el cual permite manejar en forma integral las necesidades de financiación y consumo con los siguientes productos:

##### **Cuenta corriente:**

Individual: Es aquella que se abre a nombre de una sola persona y el titular es la única persona autorizada para el manejo de la cuenta.

Colectiva: Es aquella que se abre a nombre de dos o más personas y cualquiera de los titulares registrados puede independientemente manejar la cuenta.

Conjunta: Es aquella que se abre a nombre de dos o más personas y todos los titulares registrados son indispensables para el manejo de la cuenta

##### **Cuenta de ahorro coccidia**

La Cuenta de Ahorros Occidia le ofrece intereses diarios capitalizables, con todo el respaldo y seguridad que usted requiere para su dinero.

Adicionalmente, le permite el manejo de su dinero al poder disponer total o parcialmente de los saldos a través de la Tarjeta Débito Activa o talonario de ahorros y efectuar consignaciones en efectivo y/o cheques.

Este producto está dirigido a personas jurídicas y personas naturales, clientes o no del Banco, que desean obtener rentabilidad diaria por su dinero ahorrado y que cumplan con el perfil establecido por el Banco.

### **Tarjeta Débito Activa**

Con su Tarjeta Débito Activa usted dispone de los fondos de su Cuenta Corriente y/o Ahorros, lo cual le permite realizar transacciones cómodas y seguras a través de nuestros Canales Electrónicos

### **Tarjeta de crédito credencial**

#### **Credencial visa**

**Credencial visa Clásica** Ingresos a partir de 1.7 SMLV

**Credencial visa oro** Ingresos iguales o superiores a 5 SMLV

**Credencial visa platinum** Ingresos iguales o superiores a 8.7 SMLV

**Credencial visa cuota fija** Ingresos iguales o superiores a 1.7 SMLV

**Credencial Visa Studio F**

**Credencial Visa Club Militar**

#### **Credencial MasterCard**

**Credencial MasterCard clásica** Ingresos a partir de 1.7 SMLV

**Credencial MasterCard Gold** Ingresos iguales o superiores a 5 SMLV

**Credencial MasterCard Platinun** Ingresos iguales o superiores a 8.7 SMLV

**Credencial MasterCard Black** Ciudades A: Ingresos iguales o superiores a 20 SMLV. Ciudades B y C: Ingresos iguales o superiores a 15 SMLV.

**Credencial MasterCard Juvenil** Ciudades A: Ingresos iguales o superiores a 3 SMLV. Ciudades B y C: Ingresos iguales o superiores a 2.5 SMLV.

**Credencial amparada MasterCard / Visa** Nuestras Tarjetas de Crédito Credencial MasterCard y Visa ofrecen a sus tarjetahabientes la posibilidad de tener una tarjeta bajo la modalidad de Amparada para familiares o amigos del socio principal.

### **Contrato tarjeta de crédito credencial**

### **Asistencia Credibanco IATAI**

Asistencia en viajes internacionales

Asistencia de viajes nacionales

Asistencia vehicular

## **Líneas de Crédito**

### **Cupo de préstamo personal o cupo de crédito rotativo**

**Préstamo personal:** El Banco de Occidente pone a su disposición el Préstamo Personal, una atractiva línea de financiación que le permite realizar fácilmente sus proyectos personales:

Remodelación de vivienda

Compra de equipos y electrodomésticos.

Educación.

Viajes.

**Crédito Rotativo** Un atractiva línea de financiación permanente y de fácil acceso, que le permite atender sus necesidades de efectivo en el momento que lo requiera.

### **Crédito de libranza**

Línea de crédito de libre inversión que se otorga a los empleados, pensionados o jubilados de empresas que previamente han firmado un convenio de Libranza con el Banco, en el cual la empresa se compromete a descontar mensualmente de los salarios o mesadas, las cuotas de los créditos para enviarlas al Banco.

### **Universidad garantizada**

Crédito personal diseñado para financiar la adquisición de la póliza Global Universidad Garantizada, Global Universidad Segura, Global Universidad Segura Por Semestres y Global Semestres dentro del marco del convenio comercial suscrito por el Banco de Occidente S.A., y Global Seguros de Vida S.A.

La póliza la expide la aseguradora Global Seguros de Vida S.A. y el Banco de Occidente es la entidad que financia la póliza. Es importante aclarar que el Banco de Occidente no asume responsabilidad por la emisión y posterior funcionamiento de la póliza, el Banco interviene únicamente en la referenciación de clientes a Global Seguros y financiación de la póliza.

### **Ahorro e inversión**

El Banco de Occidente le ofrece una alternativa sólida y confiable para el manejo y la inversión de su dinero:

## **Cuenta Corriente, Cuenta de ahorro occidia, CDT**

Producto dirigido a ahorradores o inversionistas, clientes o no del Banco que no requieren liquidez inmediata, a través del cual pueden invertir su dinero o recursos de capital, obteniendo un rendimiento durante un plazo previamente convenido.

## **Cuenta nomina**

Beneficios para sus empleados

Cuenta de Nómina (Ahorros o Corriente).

Tarjeta Débito Activa.

Tarifa diferencial de la Cuota de Manejo de la Tarjeta Débito Activa.

Transacciones ilimitadas y sin costo realizadas con su Tarjeta Débito Activa en la Red de Cajeros Automáticos ATH propios y de entidades del Grupo Aval

Transacciones ilimitadas y sin ningún costo realizadas a través de nuestros Canales Electrónicos.

## **Tarjetas de crédito credencial**

### **Líneas de crédito**

### **Tarjeta debito activa**

## **Programa fondo de pensiones voluntarias**

Línea de crédito preferencial para afiliados a Pensiones Voluntarias, la cual podrá ser utilizada para libre inversión en la realización de sus proyectos personales, sin tener que recurrir a la utilización de sus ahorros actuales en Pensiones Voluntarias, ni pérdida de los beneficios que ofrece el Gobierno.

## **Características del programa fondo de pensiones voluntarias**

El monto del crédito corresponderá hasta el 100% del total ahorrado en el Fondo de Pensiones Voluntarias, previo descuento de la Retención Contingente.

El monto mínimo a desembolsar es de \$7'000.000.

Como garantía se exigirá la pignoración de las pensiones voluntarias por el 100% del valor del crédito solicitado.

El crédito estará sujeto a la verificación del comportamiento crediticio.

\*Sujeto a que se permita el bloqueo de recursos en el Portafolio de Pensiones Voluntarias.

## **Revista credencial**

Desde su creación en 1986 bajo el concepto “Creer en lo nuestro”, Revista Credencial ha abordado temas de actualidad, cultura, entretenimiento y vida cotidiana con una mirada distinta y, ante todo, optimista.

Para ello cuenta con un equipo de colaboradores de primera línea, apoyados en una calidad gráfica impecable, un manejo cuidadoso de las técnicas de impresión en color y un claro y refinado diseño. (

## **Tarjeta bono regalo activa Express**

Obsequie sus regalos con la Tarjeta Bono Regalo Activa Express

Las Tarjetas Bono Regalo Activa Express pueden ser usadas como medio de pago en establecimientos de comercio en Colombia.

Se comprar tarjetas desde \$ 50.000 hasta \$1'004.000.

## **5.2 BANCA EMPRESARIAL**

### **Manejo integral de caja**

Las soluciones de Manejo Integral de Caja, MIC, conocido en el ámbito internacional como “Cash Management”, están orientadas a permitir que las empresas dediquen sus esfuerzos hacia su objetivo social o actividad económica principal, entregando al Banco de Occidente el manejo de sus ingresos, egresos y tesorería, como Entidad Financiera especializada en esta labor. Su empresa logra una correcta planificación financiera y un eficiente manejo de todos los procesos. Los beneficios que su empresa obtiene vinculándose al Banco de Occidente son:

### **Soluciones de Recaudo**

El Banco de Occidente ofrece a las empresas múltiples opciones para recaudar lo generado por las ventas de sus productos y servicios a través de medios físicos y electrónicos.

Contamos con una red de más de 180 oficinas a nivel nacional para efectuar Recaudos por Ventanilla o según sus necesidades, diferentes canales para tener acceso a los beneficios del Recaudo Electrónico tales como Cajeros Automáticos ATH, Sistemas de Audio Respuesta, Internet y Corresponsales no Bancarios.

### **Portafolio de productos de Recaudo:**

#### **Recaudos Físicos:**

Consignación Nacional

Este servicio le permite a su empresa depositar o recibir consignaciones de terceros en la Cuenta Corriente o de Ahorros efectuadas desde otras ciudades, siendo estos fondos abonados inmediatamente.

Las Consignaciones se pueden efectuar en cualquier oficina del Banco de Occidente a nivel nacional en efectivo y/o cheque, o en las diferentes entidades del Grupo AVAL (Banco Bogotá, Banco Popular y Av. Villas).

#### Recaudo en Línea

Con Recaudo en Línea su empresa dispone en tiempo real de toda la información necesaria para identificar claramente los pagos que están realizando sus clientes en las oficinas del Banco de Occidente a nivel nacional.

#### Código de Barras

Le permite a su empresa recaudar los pagos realizados por los usuarios de sus productos y/o servicios mediante facturas en papel o tarjetas plásticas, a través de nuestra red de oficinas o por Corresponsales No Bancarios, de manera ágil y automática a través de lectoras de código de barras, con abono el mismo día a su cuenta corriente o de ahorros.

El Recaudo con Código de Barras le brinda a su empresa absoluta seguridad en la información, debido a que no se realizan capturas manuales que garantizan total calidad y confiabilidad en la información recaudada.

#### **Recaudos Electrónicos:**

##### **Debito Automático**

Su Empresa podrá recaudar en forma automática el cobro de obligaciones por los servicios prestados a sus clientes. Esto se logra debitando de las cuentas que sus pagadores le hayan autorizado en el Banco de Occidente o en otras entidades financieras. El abono es realizado a la cuenta recaudadora definida por su Empresa en el Banco de Occidente.

Su Empresa cuenta con dos medios para realizar los Débitos a cuentas:

Por nuestro servicio de Banca Electrónica OcciRed

Por Medio Magnético (CD o USB a través de nuestras oficinas)

##### **Recaudo Electrónico ATH**

Es el servicio que el Banco de Occidente ofrece a empresas públicas y/o privadas para recaudar con abono a una cuenta corriente o de ahorros, los pagos de productos y/o servicios recurrentes y eventuales que sus clientes persona natural y jurídica realizan a través de nuestros canales



electrónicos en todo el país, tales como Cajeros Automáticos "ATH", Sistemas de Audio Respuesta "A.L.O.", Portales de Internet y Corresponsales No Bancarios.

### **PSE Pagos Seguros en Línea**

PSE Pagos Seguros En Línea, es un sistema centralizado y estandarizado mediante el cual las Empresas brindan la posibilidad a sus clientes tanto persona natural como jurídica de realizar pagos y compras a través de Internet

Los pagos se realizan debitando los recursos de la Entidad Financiera donde el usuario tiene su dinero y depositándolos en la cuenta de la Empresa Recaudadora. Solicite PSE al Gerente que atiende su cuenta y comience a disfrutar de los excelentes beneficios que este le brinda a su Empresa y clientes.

### **Recaudo de Tarjetas**

Utiliza datafonos inteligentes para efectuar ventas con Tarjetas de Crédito o Débito de las franquicias MasterCard, Visa y American Express, este servicio le permite a través de abonos automáticos a su Cuenta Corriente o Cuenta de Ahorros compensar con el Banco de Occidente las ventas realizadas por su Empresa.

Adicionalmente, puede disponer de información diaria detallada a través de un informe que le puede ser entregado en nuestras oficinas, vía correo electrónico, o por nuestro servicio de Banca Electrónica OcciRed con toda la información de sus ventas realizadas con tarjetas, facilitándole así la conciliación de su establecimiento.

### **Soluciones de pago**

Con el fin de permitir que las organizaciones dediquen sus esfuerzos hacia su objetivo social o actividad económica principal, el Banco de Occidente pone a disposición de su empresa un conjunto de soluciones que le permiten realizar pagos de compromisos tributarios y laborales de una manera ágil, segura y confiable.

Entre nuestras opciones disponibles para facilitarle a su empresa sus pagos contamos con:

#### **Pagos Electrónicos a Terceros**

El Banco de Occidente le ofrece esta solución para efectuar el pago a sus proveedores u otros terceros no sólo a través de la generación de cheques en su empresa, sino también en las siguientes modalidades:

Con abono a Cuenta Corriente y/o de Ahorros de cualquier entidad financiera.

Con Cheque de Gerencia o Efectivo para reclamar por el beneficiario en cualquier oficina del Banco de Occidente a nivel nacional.

Los pagos se realizan debitando de sus cuentas registradas en el Banco de Occidente el valor a cancelar y abonándolo a sus terceros de acuerdo a las modalidades descritas anteriormente. Para esto, su Empresa tiene la posibilidad de elegir entre los siguientes medios de Banca Electrónica para realizar los pagos en forma ágil y segura, liberando cargas operativas:

OcciRed

Medio Magnético (CD o USB)

Línea Empresarial

### **Pago de impuestos**

En el Banco de Occidente, los Contribuyentes podrán realizar todos los pagos de sus obligaciones tributarias y aduaneras con toda la agilidad, seguridad y comodidad que le ofrecen nuestras oficinas y canales electrónicos

### **Pago de Impuestos Nacionales**

En el Banco de Occidente usted puede estar al día con los impuestos de la Nación, es un servicio a través del cual el Banco recauda las declaraciones y pagos por concepto de Impuestos Nacionales (IVA Régimen Común, Impuesto al Patrimonio, Renta y Complementarios, Ingresos y Patrimonio, Rete Fuente, Reteiva y Timbres Agentes de Retención) a las personas Jurídicas y Naturales que se encuentren obligadas, Clientes o no Clientes, según lo definido por la DIAN

### **Impuestos de Aduanas**

En el Banco de Occidente usted puede estar al día con sus obligaciones aduaneras:

Declaración de Importación

Recibo de pago de Tributo Aduanero

### **Pago electrónico**

Usted puede realizar el pago de sus impuestos nacionales y de aduana desde la comodidad de su oficina a través de Internet y sin ningún costo.

### **PILA (Pago de Seguridad Social)**

Realice el Pago de Aportes a la Seguridad Social y Parafiscales de su Empresa a través de la Planilla Electrónica Integrada.

### **Cheques en Formas Continuas**

Son una alternativa fácil y moderna para la emisión de cheques. Están diseñados para ser impresos de manera sistematizada a través de un software suministrado por el Banco. Los

Cheques en Formas Continuas permiten adicionalmente registrar la información de los pagos realizados ya que cuentan con comprobante contable disponible en dos tamaños (sencillo y doble), con o sin copias. Si usted lo requiere, puede solicitar los cheques personalizados con el logotipo de su Empresa.

### **Tarjeta Prepago**

Servicio a través del cual nuestros Clientes y Empresas pueden realizar el pago de nómina, viáticos, entre otros, a sus empleados, sin requerir que estos últimos dispongan de una cuenta corriente o de ahorros.

Los recursos son cargados en una tarjeta que es emitida por la franquicia VISA, a nombre del beneficiario que designe la empresa.

## **5.3 PRODUCTOS DE CRÉDITO VEHÍCULO Y EQUIPOS**

### **5.3.1 OCCIAUTO**

Es un excelente producto del Banco de Occidente para la financiación de carros nuevos o usados, nacionales o importados, comprados directamente o a través de un concesionario, para uso particular y público.

### **5.3.2 OCCIMOTO**

Es el producto del Banco de Occidente especializado en la financiación de Motocicletas nuevas de las principales marcas nacionales o importadas adquiridas a través de un concesionario autorizado.

Financiación hasta el 90% del valor de la moto

Hasta 3 años de financiación

Rápida aprobación y desembolso

Cuota fija

### **5.3.3 OCCIAUTO VEHÍCULOS PRODUCTIVOS**

Es una línea especializada en la financiación de Vehículos Productivos de servicio público y particular para transporte terrestre de pasajeros, de carga liviana y carga pesada, nuevo y usado, nacional e importado, comprado directamente o a través de concesionarios (No incluye taxis)

Así mismo ofrece modalidad de crédito a través de líneas de Redescuento y la opción de respaldo del crédito por el Fondo Nacional de Garantías a Personas Naturales y Jurídicas para optimizar su flota de vehículos.

## **Mercado Objetivo**

Personas naturales o jurídicas cuyos ingresos en un 60% o más, provengan de la actividad del transporte de carga o de pasajeros, con la condición de ser propietarios de 2 o más vehículos generadores de renta. Uno de los cuales debe encontrarse libre de deuda.

Personas jurídicas dedicadas al transporte de carga o de pasajeros y aquellas que requieren de un equipo de transporte para el desarrollo de su negocio.

## **Maquinaria y equipos**

Occiequipo es la línea de crédito del Banco de Occidente especializada en la financiación de equipos productivos. Atiende a personas naturales independientes o jurídicas, con al menos dos (2) años de experiencia en su actividad.

## **Productos**

Maquinaria de construcción, maquinaria agrícola, montacargas, equipos médicos, estanterías, plantas eléctricas

## **Características**

Financiación de hasta el 80% del valor del equipo

Hasta 5 años de financiación

Tasas de interés competitivas

## **Nuevos productos**

### **5.3.4 OCCIAUTO PREMIUM**

Diseñado para clientes que tengan la posibilidad de dar una cuota inicial igual o superior al 50% para la compra de vehículo nuevo y que requieran pactar el pago del capital restante en una cuota única al finalizar el plazo.

Durante los 12 meses de plazo del crédito, los clientes solamente pagarán el valor correspondiente a los intereses corrientes y el valor de los seguros, si se utiliza la póliza colectiva ofrecida por el Banco de Occidente.

## **Características**

Cuota inicial igual o superior al 50% del valor del vehículo nuevo a financiar.

Pago de cuota única por el valor del capital restante, al finalizar el plazo otorgado por el Banco.

Pago de cuota única por el valor del capital restante, al finalizar el plazo otorgado por el Banco.

Plazo del crédito: de 6 a 12 meses.

### **Beneficios**

Tasa de interés preferencial.

Periodo de gracia de máximo un año sin pago de capital.

Adquisición inmediata del vehículo, pagando cuotas mensuales favorables sólo de intereses, durante todo el plazo del crédito.

Más de 1100 puntos de pago a través de toda la red de oficinas del Grupo Aval

### **5.3.5 OCCIAUTO MI PRIMER CARRO**

Diseñado para estudiantes universitarios o profesionales recién egresados, mayores de 18 años, que deseen adquirir su primer vehículo nuevo o usado hasta con 5 años de antigüedad.

#### **Características**

Período de gracia de 60 días para el pago de la primera cuota.

Financiación hasta el 90% para vehículos nuevos y hasta el 80% para vehículos usados hasta de 5 años de antigüedad.

Plazo: Hasta 72 meses.

Tasa de interés vigente para financiación de vehículos livianos.

### **Beneficios**

No se requiere tener experiencia financiera previa.

Hasta 72 meses de financiación, incluyendo vehículos usados hasta de 5 años.

El pago de la primera cuota se cancela a los 60 días de haber tomado el crédito, tiempo que le permite al cliente ajustar sus gastos mensuales después de la compra del vehículo.

Posibilidad de respaldar el crédito con un codeudor cuando el análisis realizado por el Banco, así lo requiera.

### **5.3.6 OCCIAUTO FLEXIBLE**

Un plan de financiación para que cancele su carro en cuotas que se ajusta a sus necesidades y que van bajando a medida que va pagando.

### **Características**

El producto está conformado por tres partes:

El cliente debe aportar el 40% de cuota inicial para el pago de su vehículo nuevo.

El Banco ofrece la financiación del 60% restante de la siguiente forma: .

Financiación del 40% del valor del vehículo con un plazo máximo de 48 meses.

Pago del 20% restante en la última cuota del plazo pactado con el Banco.

Cuotas mensuales fijas de capital con disminución del pago a intereses, a medida que avanza el crédito.

### **Beneficios**

La cuota mensual es menor a la de un crédito tradicional, lo que permite manejar pagos mensuales más favorables.

El valor de la cuota mensual disminuye en la medida que avanza el crédito.

### **5.3.7 OCCIAUTO TAXI**

Orientado para atender las necesidades de financiación de clientes que deseen adquirir vehículos livianos para transporte público, nuevos o usados, hasta con tres años de antigüedad.

### **Características**

Porcentaje de financiación:

Hasta el 85% para vehículos nuevos.

Hasta el 75% para vehículos usados hasta con 3 años de antigüedad.

Plazo: Hasta 48 meses.

### **Beneficios**

Financiamos hasta el 100% del vehículo si el cliente presenta al Banco un segundo vehículo como garantía adicional. Puede ser particular.

Financiamos hasta 48 meses de plazo.

Estudio de crédito sin costo.

Cuota fija mensual.

## **SEGUROS**

### **Póliza Colectiva del Banco de Occidente**

El Banco de Occidente ofrece una Póliza de Seguro con cobertura contra todo riesgo para vehículos, motos y maquinaria que se financian con Occiauto, Occiauto Vehículos Productivos, Occimoto, Occimoto Alto Cilindraje y Occiequipo respectivamente.

Con nuestra Póliza Colectiva usted está tranquilo, ya que cuenta con el respaldo del Banco de Occidente, Delima Marsh y Colseguros quienes le brindan las mejores coberturas y respaldo además de numerosos beneficios adicionales.

Cobertura para autos y vehículos productivos

Cobertura para motos

Cobertura para bienes intermedios

Póliza grupo de deudores

### **Seguro de desempleo**

Seguro de Desempleo o Incapacidad Total Temporal con Anexo de Enfermedades Graves

Este es un nuevo atributo de las líneas de crédito de Vehículos, donde se protege el crédito en caso de:

Quedar desempleado si es trabajador dependiente (sin justa causa o por una negociación de retiro voluntario con indemnización).

Quedar incapacitado total y temporalmente para trabajadores independientes

Ser diagnosticado con una enfermedad grave (Infarto al miocardio, cáncer, enfermedad cerebrovascular, insuficiencia renal y cirugía de Bypass coronario)

Cubre a Personas naturales trabajadores dependientes y trabajadores independientes residentes en Colombia, mayores de 18 años y que no tengan más de 64 años mas 364 días de edad. Con una permanencia de 70 años.

Cubre enfermedades graves como infarto al miocardio, cáncer, enfermedad cerebro vascular, insuficiencia renal crónica, cirugía de bypass coronario

El seguro cubre El 100% del valor de la cuota inicialmente pactada del crédito, y sobre el cual se efectuó el cobro de la prima, con un límite máximo por cuota de \$4.000.000.

## **Características del Seguro de Desempleo del Banco de Occidente**

Permite obtener protección para una de sus necesidades latentes.

Con esta opción de protección existe una mayor tranquilidad para solicitar un crédito.

Cuando ocurre el siniestro, el pago de sus obligaciones está garantizado.

El valor del seguro se paga dentro de la cuota mensual del crédito.

Para el seguro de desempleo cubre un número ilimitado de eventos durante la vigencia del crédito, con espera de 6 meses entre cada evento con alguna actividad laboral.

Para el seguro de Incapacidad Total Temporal cubre un número ilimitado de eventos durante la vigencia del crédito y no hay periodo de espera entre cada evento

Para el seguro de enfermedades graves cubre un número ilimitado de eventos durante la vigencia del Crédito sin que se indemnice un diagnóstico ya repetido o pre-existente al desembolso.

Cubre eventos concurrentes: Si hay desempleo y diagnóstico de una enfermedad grave, el seguro cubre hasta 6 cuotas por desempleo y hasta 12 cuotas por la Enfermedad Grave acumulándose hasta 18 cuotas.

## **5.4 PRODUCTO DE LEASING**

### **Leasing**

Es un contrato mediante el cual una parte entrega a la otra un activo productivo para su uso y goce, a cambio de un canon periódico, durante un plazo convenido, a cuyo vencimiento, el bien se restituye a su propietario o se transfiere al locatario, si éste último decide ejercer una opción de adquisición que, generalmente, se pacta a su favor.

**Casa leasing** Casa Leasing, es una modalidad de leasing financiero, para personas naturales, empleadas o independientes, mediante el cual se puede adquirir vivienda nueva, usada ó sobre planos en zonas ubicadas en estratos 4,5 ó 6, y en las principales ciudades del país. El cliente cancela un canon de arrendamiento mensual y, al final del plazo pactado, puede adquirir la vivienda mediante una opción de adquisición.

Modalidades

**Vivienda familiar:** es exclusivamente para uso habitacional y goce del núcleo

Familiar

**Vivienda no familiar:** es habitacional pero no necesariamente del locatario

**Tipo de viviendas a financiar**



**Nueva terminada:** compra directa al constructor

**Usada:** sin deuda, con deuda, Leaseback con deuda, Leaseback sin deuda

**En construcción:** como un bien futuro con firma constructora o construcción particular

### **Características**

Se financia los estratos 4,5 y 6.

Los Ingresos familiares deben ser mínimo de \$ 3.500.000

El Monto mínimo de financiación de \$50.000.000.

El plazo de financiación es de 5 a 15 años

La financiación en pesos con tasa fija.

Garantías: Inmueble y las exigidas según el estudio de crédito, entre ellas firma del locatario, cónyuge ó avalista.

El primer canon mensual no debe ser superior al 30% de los ingresos familiares para los empleados y de los ingresos brutos para los independientes.

Extracto mensual con la evolución del contrato.

Informe anual con la proyección de los cánones por pagar y la aplicación de los pagos del año anterior.

### **Tecnología**

Modalidad diseñada para clientes que deseen mantener la propiedad del equipo al terminar el periodo de arrendamiento.

El cliente suscribe un contrato que le permite el uso de los equipos por un tiempo determinado y al final del periodo, se le transfiere la totalidad de la propiedad mediante el pago de una opción de adquisición pre-establecida (1%).

### **Beneficios**

Evita pérdidas por obsolescencia.

Paga mientras lo utiliza.

No compromete recursos para capital de trabajo o fuentes de financiación.

Posibilidad de retoma y Re marketing de equipos de marca.

## **Transporte**

Alternativa diseñada para que a través de una operación de Leasing Financiero, usted adquiera su vehículo nuevo ó usado, con la opción de adquirirlo al finalizar el contrato de arrendamiento.

El Banco de Occidente a través de sus líneas de leasing le financia cualquier tipo de vehículo.

Para vehículos particulares, nuevos, financiación hasta del 80% del precio y usados financiación hasta del 70% del precio, si usted es persona natural. Para personas jurídicas financiación hasta del 100% y con plazo hasta 60 meses.

Para vehículos de transporte de carga y pasajeros, nuevos ó usados el Banco de Occidente a través de sus líneas de leasing le financia hasta el 100% y hasta 48 meses de plazo.

## **Pyme**

La PYME elige el activo productivo que requiere para su desarrollo y crecimiento y el Banco de Occidente a través de sus líneas de leasing lo adquiere y se lo entrega a la PYME para su uso, mediante un contrato de arrendamiento Financiero, a un plazo previamente pactado, en el cual el arrendatario (PYME) cancela un canon mensual, y tiene la posibilidad de adquirirlo, cancelando la opción de adquisición pactada al inicio del contrato.

### **Financiamos todo tipo de activos que requiera, como:**

Inmuebles, Maquinaria y Equipo, Vehículos, Equipos de Cómputo

### **Productos:**

Leasing Inmobiliario, Leasing Internacional, Leasing de Importación, Leasing de Operativo y/o Financiero de Tecnología, Leaseback

## **Salud**

El cliente elige el activo productivo que necesita para su crecimiento y el Banco de Occidente a través de sus líneas de leasing lo adquiere y se lo entrega a la persona natural o jurídica para su uso, mediante un contrato de arrendamiento Financiero, a un plazo previamente pactado, en el cual el arrendatario cancela un canon mensual, y tiene la posibilidad de adquirirlo, cancelando la opción de adquisición pactada al inicio del contrato.

## **Beneficios**

Plazos amplios y favorables, dependiendo de las necesidades de la empresa.

Contamos con Alianzas Estratégicas, para la compra de sus Equipos Médicos, con:

\* General Electric (General Medic)

\* Philips

\* Siemens

Líneas de Fomento:

Puede acceder a líneas de fomento a través de Findeter, la cual está diseñada para:

Proyectos de actualización tecnológica: Compra de equipos médicos y dotación de los hospitales de la red pública.

Vulnerabilidad sísmica: Financiación para rediseños estructurales anti-sísmicos, para cumplir con la normatividad de sismo resistencia.

## **6. SISTEMA DE PRODUCCIONES DE BIENES INMATERIALES**

El banco cuenta con una serie de bienes inmateriales o intangibles que en términos económicos no se podría medir pues su valor para la organización y para cada miembro su equipo humano es incalculable no solo por el tiempo que han demorado en construirlos sino por lo que representa para cada uno de ellos al haber sido protagonistas en su construcción.

Entre ellos encontramos los siguientes:

### **6.1 LA MARCA**

El banco de occidente es una marca que fue ubicada por el periódico portafolio en el puesto 10 entre las marcas individuales colombianas con una valoración entre los 50 y 100 millones de dólares de acuerdo a la valoración realizada por compassbranding.

Además es una marca sólida que goza de prestigio y buena reputación y que permanece en la mente del consumidor gracias a las campañas publicitarias que exaltan su buena gestión

Las marcas del banco de occidente solo son para su uso y para el de sus filiales por lo que no están siendo utilizadas por terceros.

No tiene patentes ni otros derechos de propiedad.

### **6.2 IMAGEN CORPORATIVA**

La imagen del Banco de Occidente está representada por dos eslabones que están entrelazados y dependiendo del medio visual que se presente (vídeo) el logo gira en constante movimiento de una manera Moderna mostrando interacción, colaboración, fuerza, solidez y confianza.

**Figura: logo Banco de Occidente**



El slogan del banco de occidente es “trabaja para usted”

El actual slogan del banco “Trabaja para usted” fue creado en el año 1996, buscando con esta frase generar una percepción de confianza y cercanía con nuestros clientes e igualmente empieza a coincidir con el acercamiento del banco en el mercado de persona natural el cual no era su segmento objetivo. No sólo el cambio de slogan buscaba un impacto externo a la compañía, al interior de la organización buscaba sensibilizar el mejoramiento de un excelente servicio y asesoramiento financiera para nuestros futuros y actuales clientes.

Anteriormente en la década de los 80 el banco tenía el slogan “cree por naturaleza” el cual simbolizaba la confianza y el apoyo que le brinda al país y sus recursos naturales.

## **7. SISTEMA DE PRODUCCIONES DE BIENES SOCIALES**

En cuanto al sistema de bienes sociales podemos encontrar las normas y reglas y estatutos que ha creado el banco para todos sus clientes tanto internos como externos y que se encuentran publicados en la página web de la entidad bancaria principal fuente de donde se ha tomado gran parte de la información que ha sido el fundamento para realizar dicha investigación aquí se mencionan las características y los puntos más relevantes de algunos de ellos

### **7.1 ESTATUTOS**

Se protocola rizaron mediante escritura pública N. 5277 del 30 de octubre de 1973 en la notaria 4 de Cali

#### **Nombre objeto y duración**

El banco de occidente es una sociedad anónima comercial, de nacionalidad colombiana con domicilio en la ciudad de Cali, departamento del valle de cauca que puede establecer sucursales y agencias y representantes nacionales y en el extranjero

El banco tendrá una duración de 99 años contados desde el día 8 de septiembre de 1964 fecha en que la superintendencia bancaria aprobó el acta de organización.

### **Capital acciones y accionistas**

Capital autorizado \$6.000.000.000 dividido en doscientos millones de acciones de un valor nominal de treinta 30 pesos moneda corriente cada una.

Las acciones son normativas y estarán representadas por títulos o certificados de una o varias acciones de numeración continua que llevarán las firmas autógrafas del presidente del banco y del secretario general.

Las acciones son transferibles pero solo se le reconocerá como propietario de acciones a quien aparezca inscrito en el libro de registro de acciones

En caso de hurto o robo de título de acciones el banco le sustituye un duplicado al propietario

### **Dirección y administración**

La dirección del banco corresponde a la asamblea general de accionistas y su administración estará a cargo de la junta directiva, el presidente y los vicepresidentes del banco

### **Asamblea general de accionistas**

La constituyen los accionistas del banco reunidos en la ciudad de Cali por convocatoria. Los accionistas pueden hacerse representar por apoderados mediante escritura pública o comunicación escrita dirigida a la presidencia

La asamblea general de accionistas se reunirá de forma ordinaria en los 3 primeros meses del primer y segundo semestre del año y por convocatoria del presidente o de no ser convocados se deben reunir el día 1 de Abril y de Octubre a las 11:00 AM.

Las reuniones extraordinarias se efectuarán por necesidad, imprevistos o urgencia de la compañía.

Se avisará con 15 días de anticipación por medio de un periódico que circule en la ciudad de Cali.

La junta directiva será escogida democráticamente por medio de la votación los accionistas deben suscribir las listas de candidatos previamente y si hay dos aspirantes con la misma cantidad de votos se decidirá a la suerte.

La asamblea general de accionistas estará presidida por el presidente de la junta directiva del banco y el secretario de la asamblea es el mismo secretario general del banco.

### **Funciones de la asamblea general de socios**

Nombrar y remover libremente los miembros de la junta directiva y los suplentes al igual que al revisor fiscal

Examinar aprobar o desaprobar los balances del fin del ejercicio y las cuentas que debe rendir el presidente del banco y la junta directiva

Debe evaluar la gestión de la junta directiva

Decretar la distribución de las utilidades obtenidas en cada ejercicio y lo dividendos que deben pagarse a los accionistas

Decretar los aumentos de capital autorizado

Aprobar su propio reglamento

Determinar anualmente la cuantía máxima hasta la cual la sociedad podrá efectuar donaciones que apoyan a causas tendientes a beneficiar a la comunidad o sectores específicos de la misma

### **Junta directiva del banco**

Se compone de 5 miembros principales con sus respectivos suplentes elegidos por la asamblea general de socios para un periodo de 1 año, quienes pueden ser reelegidos o removidos libremente por la asamblea.

La junta directiva designara al presidente y a su vicepresidente para el respectivo periodo.

Los suplentes ocuparan el lugar del principal en caso de ausencia temporal o definitiva de este. La ausencia de un miembro principal por un periodo mayor a 3 meses producirá la vacante del cargo directivo y en su lugar lo ocupara el suplente por el resto de periodo restante

La junta directiva podrá deliberar y decidir válidamente con la presencia y votos de la mayoría de sus miembros.

La junta directiva se reunirá de forma ordinaria mínimo cada 15 días mediante convocatoria hecha por el presidente del banco y en forma extraordinaria cuando sea convocado por el presidente de la junta directiva o por el presidente del banco, por el revisor fiscal o por de sus miembros que actúen como principales.

El secretario general del banco será el encargado de hacer las actas las firme junto con el presidente de la junta y será quien haga la lectura de la misma en la próxima reunión de junta.

No podrá conformar la junta una mayoría cualquiera formada por personas ligadas entre sí por matrimonio o parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero de civil.

No pueden pertenecer a la junta personas que tengan algún cargo en el banco, a las reuniones asiste el presidente del banco quien tiene voz pero no tiene voto también podrá asistir cualquier otro funcionario del banco invitado por el presidente o la junta.

La junta directiva ejercerá las funciones relacionadas con la administración del banco que no correspondan a la asamblea general de accionistas como:

Nombrar y remover libremente al presidente del banco a los vicepresidentes, al secretario general y a los gerentes de sucursales y establecer asignaciones.

Dirigir la política del banco

Fijar la estructura administrativa del banco determinando el personal las sus funciones y las asignaciones del mismo.

Presentar a la asamblea general de accionistas los informes, los balances y los proyectos de distribución de utilidades y las cuentas de cómo marchan los negocios y sus riesgos.

Autorizar aumentos de capital

Dictar su propio reglamento

Crear comisiones o comités para estudio y decisión de determinados temas

Aprobar el código del buen gobierno

Autorizar la emisión de bonos

Velar por el debido cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno

Resolver conflictos de interés

Autorizar las donaciones que haya de efectuar la sociedad y actuar de acuerdo a todas las funciones

### **Presidente**

Será el representante legal del banco y tendrá la dirección ejecutiva podrá ser reelegido de forma indefinida.

### **Funciones del presidente**

Representar al banco ante todas las personas y ante todas las autoridades

Celebrar toda clase de actos y contratos a nombre del banco

Llevar la dirección general de los negocios del banco

Nombrar los empleados del banco cuya designación le corresponda

Convocar a la junta directiva a reuniones ordinarias y extraordinarias

Someter a la junta directiva los programas de desarrollo de los negocios y actividades de los bancos

Copilar en un código del buen gobierno que se le presentara a junta para su aprobación

Cumplir las decisiones de la asamblea general de accionistas y la junta

Todos los empleados que no sean nombrados por la asamblea general de accionistas estarán bajo la subordinación e inspección inmediata del presidente del banco

### **Revisor fiscales**

Será nombrado por la asamblea para un periodo de 1 año se escogerá de una firma auditora prestigiosa podrá ser reelegido o removido por la asamblea

No podrá ser accionista de la entidad ni tener vínculos de parentesco o afinidad o ser consocio de alguno de los miembros de la junta

### **Funciones**

Cerciorarse de que las operaciones realizadas por el banco se hacen de conformidad a la ley

Rendir los informes a la superintendencia bancaria, colaborar además en la inspección y vigilancia del banco

Vigilar el estado de los bienes del banco

Tomar mediadas para conservar el control

Verificar arqueo de caja al menos una vez por semana

Autorizar con la firma los balances del banco

Convocar a la asamblea a reunión extraordinaria

Velar porque la administración del banco cumpla con los deberes y la ley

### **Secretario general**

Será el secretario general del banco, secretario de la junta directiva del banco y de la asamblea general de accionistas



## **7.2 CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO**

La junta directiva en cumplimiento de su deber legal y estatutario de dirigir y trazar las políticas de buen gobierno de la empresa ha hecho una compilada y sistematizada la normativa legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa así como las políticas internas y las mejores prácticas en materia de buen gobierno.

El código del buen gobierno se divide en diecisiete capítulos y los puntos que se trata son los siguientes.

Criterios de procedimientos de elección, funciones, composición de responsabilidades e independencia de la junta directiva y políticas generales de remuneración.

Criterios y procedimientos de designación de responsabilidades de los representantes legales y ejecutivos y políticas de remuneración

Mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores, de los principales ejecutivos y de los directores

Identificación sobre los principales beneficiarios de las acciones que conforman el control de la sociedad

Criterios aplicables a las negociaciones que los directores administradores y funcionarios realicen con las funciones y los demás valores emitidos por el correspondiente emisor

Criterios de selección de los principales proveedores

Mecanismos concretos para la prevención y el manejo y la divulgación de conflictos de interés

Criterios, políticas y procedimientos aplicables a la transparencia de la información que se debe suministrar a los accionistas, inversionistas, mercado y público en general

Mecanismos para la identificación divulgación de los principales riesgos del emisor

Mecanismos para asegurar la transparencia de la elección del revisor fiscal

Mecanismos para garantizar que los hallazgos encontrados por el revisor fiscal sean comunicados a los accionistas e inversionistas

Mecanismos que permitan a los accionista o inversionistas bajo su responsabilidad y su costo realizar auditorías especializadas contratando firmas auditoras de gran renombre

Mecanismos para la implementación de sistemas de control interno que permita hacerle seguimiento a las actividades y conocer hallazgos relevantes

Mecanismos que permitan a los accionistas minoritarios convocar a asamblea cuando dicha asamblea sea necesaria para garantizar sus derechos y obtener información

Mecanismos para la identificación y divulgación de los principales riesgos del emisor

Mecanismos que permitan a los accionistas e inversionistas reclamar el cumplimiento de lo previsto en el código del buen gobierno

Lineamientos generales de gobierno corporativo para matriz, filiales y vinculadas

### **7.3 MANUAL DE CONFLICTOS DE INTERÉS Y MANEJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

Los conflictos de interés surgen cuando un directivo o empleado actuando en nombre propio o en nombre de otra persona se ve directa o indirectamente involucrado en un conflicto de interés porque prevalecen los intereses particulares sobre los intereses de la institución y de sus obligaciones laborales.

Con el fin de evitar cualquier conflicto de interés los funcionarios del banco deben actuar de forma equitativa prestar sus servicios contratados sin recibir ni esperar retribuciones diferentes a las pactadas contractualmente.

El manual de conflictos de intereses está compuesto por cinco capítulos así

El conflicto de interés y como se debe manejar desde los diferentes puestos

Políticas acerca de los regalos, los productos del banco y el endeudamiento de los empleados

Políticas acerca de cómo manejar y proteger la información privilegiada

Normas especiales de actuación respecto de los empleados del área de tesorería

Políticas sobre conflictos de intereses matrices, filiales y vinculados

### **7.4 MANUAL DE RIESGOS DE CONGLOMERADOS**

En atención a las posibles situaciones de riesgo por las relaciones que tiene el banco con otras entidades del conglomerado se hace necesario documentar en un manual una serie de políticas y procedimientos con el propósito de administrar minimizar o eliminar esos riesgos.

Entre los temas tratados en el manual esta:

Política de riesgo

El riesgo de liquidez

El riesgo de mercado

Contratación

Auditoria

## **7.5 REGLAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMIENTO DE LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS**

Este documento permite facilitar a los accionistas del banco las disposiciones generales del funcionamiento de la asamblea general de accionistas y lograr así promover la transparencia el buen trato, respeto y participación de la misma.

En el reglamento se exponen puntos importantes como:

Las reuniones

La convocatoria

El quórum deliberatorio

La presidencia de la asamblea

Las practicas no autorizadas

## **7.6 REGLAMENTO DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Este documento tiene como objetivo recoger principios normas y procedimientos de actuación y funciones de la junta directiva con el fin de regular su organización y su funcionamiento y garantizar transparencia, eficacia y certeza en sus actuaciones

El reglamento contiene:

Los objetivos funciones y principios de actuación de la junta directiva

De la composición de la junta directiva

Las relaciones de los miembros de la junta directiva

Dignatarios de la junta directiva

Funcionamiento de la junta directiva

Las actas

Comités de la junta directiva

Interpretación y modificación

Varios

## **7.7 CÓDIGO DE ÉTICA CONDUCTA Y RÉGIMEN SANCIONATORIO**

Este código rige al banco en todos los niveles de la organización y es entregado a cada uno de los empleados en el momento de su ingreso al banco

## **7.8 EVENTOS SOCIALES**

El banco de occidente se integra en eventos sociales por medio de las donaciones que hace a diferentes fundaciones sin ánimo de lucro que tienen como objetivo mejorar las condiciones de personas vulnerables en el año 2009 dono más de 1130 millones de pesos y en el año 2010 dono más de 1400 millones de pesos, además también lo hace por medio de los reconocimientos que otorga mediante el premio ecológico nacional planeta azul y el premio nacional ANIF Fiduciaria de occidente al periodismo económico

Además la junta directiva en el 2010 aprobó para colfuturo un aporte de un millón de dólares para fomentar la educación de profesionales en el exterior en prestigiosas universidades del mundo con el fin de que cuando vuelvan contribuyan a impulsar el progreso de los diferentes sectores económicos

## **7.9 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN**

El banco por medio de sus políticas centradas en el desarrollo integral del equipo humano contribuye para que cada empleado se sienta seguro y protegido al contar con todos los beneficios otorgados por la entidad para mejorar la calidad de vida y alcanzar un mayor bienestar personal y familiar.

El banco mediante una serie de estímulos e incentivos que le invierte al recurso humano, logra que el empleado se sienta seguro trabajando para esta empresa pues ha podido suplir sus necesidades y se sienta orgulloso de pertenecer a dicha entidad lo cual permitirá que en el nazca un sentimiento de gratitud y empiece a tener un mayor sentido de pertenecía por la institución y devuelve de forma voluntaria esa inversión con mayor productividad que se reflejada con un mejor servicio al cliente entre los beneficios están.

Auxilios de:

Nacimiento

Matrimonio

Óptico

Escritura

Defunción

Escolaridad de hijos de empleados

Universidad de sus empleados e hijos

Póliza de asistencia medica

Póliza de vida

Póliza de accidentes personales

Apoyo al fondo de empleados

Capacitación

Asensos

Primas por antigüedad

Celebraciones para los empleados y sus familias

## **8. CULTURA ORGANIZACIONAL CENTRADA EN EL RECURSO HUMANO.**

### **8.1 RECURSOS HUMANOS BANCO DE OCCIDENTE.**

Dentro del área de recursos humanos existe una subgerencia de selección y desarrollo la cual genera las políticas nacionales, a su vez en cada una de las regionales existe el cargo de coordinador de selección.

No hay una estructura piramidal por edades si no por cargos. A nivel de política de recursos humanos el banco tiene establecido primas de antigüedad cada quinquenio (5 años), a mayor antigüedad mayor la prima.

### **8.2 POLÍTICAS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL**

- Los rangos de edades de ingreso son entre 18 años a 45 años.
- Existen políticas de consanguinidad.
- El grado mínimo de escolaridad deberá ser bachiller.
- Existe un esquema básico de selección pero se diferencia según cada uno de los grupos objetivos.

#### **• Esquema de Selección**

- Reclutamiento externo: referenciados por instituciones, agremiaciones, bancos o universidades.
- Reclutamiento interno: referenciados o recomendados por personal interno del banco, (mediante formato escrito).

- Entrevista de preselección por la coordinadora de selección regional.
- Pruebas psicotécnicas diferenciadas según el grupo objetivo, aplicadas y analizadas por psicólogo.
- Entrevista de selección o técnica.
- Verificación de referencias.
- Visita domiciliaria para los niveles operativos hasta el primer nivel profesional.
- Examen médico.
- Papeles de ingreso.
- Inducción y periodo de prueba.
- Nivel de vínculos familiares.
- No se permiten niveles de consanguinidad entre los empleados hasta el tercer nivel.
- Primer nivel: esposa(o), hijos, padres, hermanos(as), adopción en primer

Grado.

- Segundo nivel: abuelos, tíos, nietos, primos hermanos, suegros, cuñados(as).
- Tercer nivel: familiares que han sido adoptados como miembros del primer

Grupo pero que siguen conservando apellidos diferentes. Empleo selección y evaluación

En el Banco se manejan tres grupos ocupacionales: Operativo, Comercial y Profesional. La selección de personal puede definirse como “la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado”. Los procesos de selección se inician con vacantes de cargos autorizados en planta. Se cuenta con una guía que determina el nivel de estudio, experiencia y edad deseados para cada uno de los puestos de trabajo.

Se escogen los candidatos con el perfil adecuado para el cargo y con potencial para futuros cargos “seleccionar hoy para el cargo del mañana”

La estructura salarial utilizada por el Banco, está definida de acuerdo a los parámetros establecidos en la Metodología HAY de Valoración de Cargos. La persona que se nombre en un cargo tiene definido, de acuerdo con su categoría, su asignación salarial sin distinción de sexo

El banco tiene dentro de sus políticas de desarrollo del recurso humano la promoción, esto se refleja en los 760 empleados ascendidos en el 2010 de los cuales 19 pasaron a ocupar cargos de nivel directivo

### **8.3 PLAN DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DE LA EMPRESA.**

- A nivel del grupo operativo las personas ingresan como mensajeros o Auxiliares categorías 1 y 3 hasta alcanzar el grado de director de oficina si se Profesionalizan que es una categoría 10.
- A nivel del grupo administrativo se inicia en una categoría 8 hasta alcanzar el nivel 15
- A nivel comercial se inicia en una categoría 10 hasta llegar al nivel 16.
- Los planes de formación están orientados de manera general en todos los Niveles, se desea que cada cargo pueda crecer en la pirámide.

### **8.4 TIPOS DE CONTRATOS.**

- Contrato a término indefinido.
- Contrato a término fijo (Predomina el contrato a término fijo con un 80% de la población).
- Contrato aprendizaje.
- Contrato por prestación de servicios.

Existe la evaluación de desempeño la cual debe realizarse entre jefe y subalterno

Cada año. Contiene 4 secciones que son: Áreas claves, habilidades para el

Manejo del cargo, aspectos positivos y aspectos a mejorar (incluye plan de acción y responsable). Se desarrolla de la siguiente manera:

- Establecimiento de las metas al principio del año.
- Seguimiento a mitad del año.
- Calificación al final de año.

El banco de occidente ofrece a sus empleados un adecuado clima laboral que se ve reflejado en el desempeño y la productividad con el fin de mantener un balance entre las responsabilidades laborales y la vida personal y familiar de sus empleados.

El desarrollo profesional y el fomento de la realización de carrera en el banco son parte de las políticas de la organización. Se busca satisfacer y motivar al equipo humano mediante la definición de planes integrales orientado al bienestar del empleado y su familia.

Las relaciones con el sindicato son excelentes, producto del buen trabajo alineado con el banco y la permanente búsqueda de propuestas centradas en el bienestar de los empleados.

## **8.5 PERFIL DE LOS EMPLEADOS**

El banco y su filial, fiduciaria de occidente durante el 2010 emplearon 6.884 personas.

El 93.5% de empleados del leasing de occidente se migro al banco, luego de la integración entre las dos entidades

La planta de personal del banco tuvo un crecimiento de 11.96% con respecto al año 2009, incremento generado por la absorción de 379 cargos de leasing de occidente y la creación de 231 nuevos cargos en el 2010.

La planta de personal de fiduciaria de occidente tuvo un crecimiento del 8.71% con respecto al 2009. Se crearon 23 nuevos cargos en el año del 2010.

## **8.6 EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS**

Es una de las herramientas que permite a los empleados conocer el portafolio de productos y servicios que ofrece el Banco, la cual ayuda a brindar una mejor atención y acertada orientación a los clientes actuales y potenciales, independientemente del área en la que se desempeñen.

Con el fin de realizar capacitaciones interactivas se utiliza internet como instrumento de capacitación virtual que apoya el desempeño de los empleados en su trabajo diario.

## **8.7 EVALUACIÓN DEL DESARROLLO**

Actualmente la Evaluación del Desarrollo, constituye una orientación indispensable en el desarrollo del principal recurso y valor del Banco: SU GENTE. Es así como la Evaluación del Desempeño se cambió por la Evaluación del Desarrollo, por ser un proceso dinámico que permite tanto a Jefes como Empleados y a la Organización, conocer los logros alcanzados y el potencial de desarrollo de cada uno de sus empleados, mientras se evalúa su desempeño. Constituye una técnica de gestión administrativa a través de la cual se refuerza el concepto de jefe formador.

## **8.8 INCREMENTOS POR MÉRITOS**

El Banco tiene definidos incrementos por méritos de acuerdo con el desempeño de los empleados. Los incrementos por méritos para cargos de nivel No Convencionado (Nivel Profesional) y los Convencionados (Nivel Operativo) deben ser sometidos al Comité de Salarios, que revisa la Evaluación de Desempeño correspondiente a los últimos seis meses.

La evaluación de desarrollo en el banco se emplea para:

Promociones y traslados



Revisión salarial

Establecimiento de una adecuada relación entre jefe y empleado

Auto perfeccionamiento del funcionario

Detección de necesidades de capacitación

Estimación de del potencial de cada empleado

Refuerzo integral del jefe

Reconocimiento a la mayor efectividad de los funcionarios

## **8.9 CLIMA LABORAL**

Dentro del área de recursos humanos existe una subgerencia de relaciones laborales, que genera las políticas nacionales de administración.

Para mantener el clima laboral, a su vez en cada una de las regionales existe el cargo de coordinador de bienestar social.

Se desarrollan talleres de mejoramiento y seguimiento a las áreas y jefes que presentan indicadores por debajo de la media establecida.

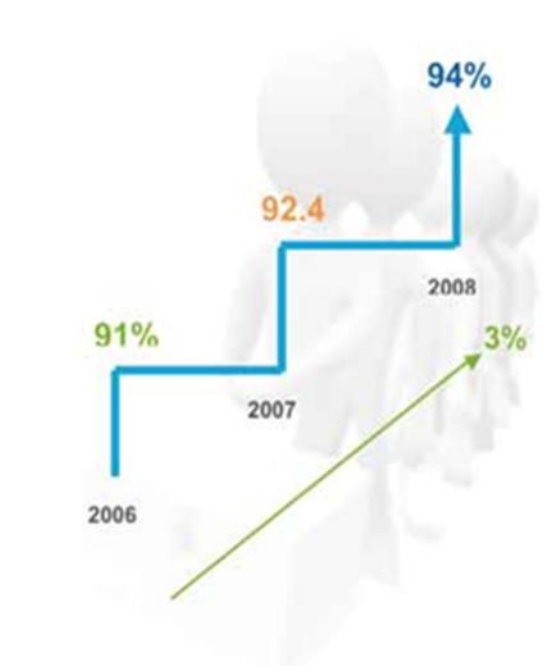
Los indicadores han presentado resultados satisfactorios principalmente en estabilidad laboral, colaboración, identificación con la empresa, aptitud de servicio y posibilidad de estudio.

La coordinación de bienestar social posee un derrotero semestral de visitas al área y oficinas para analizar factores de riesgo en el clima laboral. Se presenta un informe que generara las acciones de mejoramiento.

El Banco de Occidente ofrece un adecuado Clima Laboral para sus empleados, debido a que en forma constante cada 2 años se realizan mediciones y se toman las acciones correspondientes por medio de una firma externa

Para lograr mejoras en este importante campo que genera bienestar para el equipo humano de la entidad y facilita el cumplimiento de los objetivos corporativos. Por esta razón desde el 2006 se han desarrollado modelos de intervención que permiten identificar la percepción de los empleados en los diferentes frentes.

En años anteriores el banco aplicaba la encuesta de clima laboral con Delima Mercer. A continuación se muestra el crecimiento de la favorabilidad general del Banco desde el año 2006 al 2008:



Fuente: informe de generación de valor social 2011

El instituto (GPTW) ha desarrollado y validado mundialmente un modelo para el entendimiento y comprensión del ambiente laboral a partir de la construcción, reconocimiento e interacción de las tres relaciones básicas en cualquier lugar de trabajo como son:

Su rol en la organización

La relación de la persona con la administración o la gerencia

Interacción de las personas con sus pares o compañeros de trabajo

Con el consultor Great Place To Work se logró una participación del 92% de los empleados lo cual ratificó el compromiso y la participación en este proceso tan importante para el banco, obteniendo un resultado del 90.7% de favorabilidad, evidencia de que el banco es un gran lugar para trabajar.

Esfuerzo sostenido de todos los que trabajan en el banco de occidente ha hecho que sea reconocido como la quinta mejor empresa para trabajar en Colombia y la sexta mejor empresa para trabajar en Latinoamérica.

Ocupar estos lugares es producto de la consolidación de una cultura que da prelación al desarrollo integral del recurso humano, basada en el respeto como deber y derecho, no solo hacia los empleados sino también hacia los inversionistas, clientes, entes regulatorios, la comunidad y la naturaleza.

A partir de las siguientes relaciones el modelo analiza 5 dimensiones y 15 variables que se agrupan de acuerdo a la siguiente tabla:

### **Modelo para el entendimiento y comprensión del ambiente laboral**

<b>Credibilidad</b>	<b>Aceptación de los líderes y su estilo de liderazgo</b>	<b>Comunicación Competencia gerencial integridad</b>
<b>Respeto</b>	<b>Aceptación de las prácticas de la organización frente a las personas</b>	<b>Apoyo Participación Cuidado</b>
<b>Imparcialidad</b>	<b>Imparcialidad percibida en los líderes y compromiso de estos con la equidad</b>	<b>Equidad Ausencia de favoritismo Justicia</b>
<b>Camaradería</b>	<b>Inteligencia emocional en los colaboradores y de los grupos entre sí</b>	<b>Fraternidad Hospitalidad Sentido de Equipo</b>
<b>Orgullo</b>	<b>Sentimiento hacia las diferentes facetas de la organización</b>	<b>Trabajo Equipo Empresa</b>

Fuente. Informe generación de valor social banco de occidente 2011

El banco de occidente es una entidad que mantiene una cultura en la que uno de sus principales propósitos es dar prioridad al desarrollo integral del recurso humano. Por esto no solo intenta escoger a los mejores sino que se les da a los empleados la posibilidad de promoverse.

Un ejemplo claro es el Presidente de la compañía, Efraín Otero Álvarez quien llegó a ese cargo como resultado de un largo proceso que duró muchos años producto de su buen desempeño tras 22 años de laborar en la entidad financiera, inicialmente como Jefe de control de Presupuesto, luego como Vicepresidente Financiero y posteriormente como Vicepresidente Ejecutivo.

El poder ascender en la organización es una de la posibilidad que el banco le brinda a sus trabajadores de progresar, es uno de los valores corporativos que han contribuido al buen clima laboral con que cuenta.

El Banco de Occidente ha hecho grandes esfuerzos para ser reconocido por su calidad en el servicio al cliente, para lo cual ha infundido en sus empleados valores muy importantes como lo son: la transparencia, un alto compromiso con los resultados, capacidad de enfrentarse al cambio y el trabajo en equipo.

Otro punto de gran importancia es la capacidad de comunicación con la que cuenta que le permite comunicarse fácilmente en todo los niveles, un aspecto que valoran mucho los empleados y que así lo expresan es el que los líderes estén comunicando permanentemente los asuntos y cambios importantes como también los propósitos que se proponen alcanzar

Con el fin de transmitir información oportuna a los colaboradores, el banco cuenta con diferentes escenarios de comunicación, como lo son los comités de presidencia, comité de gerencia, comité de resultados y de área y de calidad en el servicio, además tienen una política de puertas abiertas para todos. Todo el mundo sabe para dónde va el banco y el papel que juega cada uno en la consecución de los objetivos en cada objetivo.

En esta organización se vive un alto nivel de compañerismo. Muestra de ello es que nunca se ha presentado un conflicto laboral y de esto dan fe los mismos trabajadores.

## **8.10 CAPACITACIÓN PERSONAL**

### **8.10.1 CAPACITACIÓN OPERATIVA**

El objetivo del banco es brindar a los empleados la oportunidad de capacitarse para mejorar su desempeño en los diferentes procesos y contribuir a su desarrollo profesional.

Se llevan a actividades que involucran al personal operativo de las oficinas, credicentros y Staff regional en los diferentes procesos de la operación bancaria.

### **8.10.2 CAPACITACIÓN COMERCIAL**

Para reforzar y mantener actualizada la fuerza comercial del banco de occidente, anualmente se programan las jornadas de capacitación, para cada una de las unidades de negocios

### **8.10.3 CAPACITACIÓN VIRTUAL**

La vicepresidencia de recursos humanos establece las políticas sobre las cuales se rige la capacitación virtual en su plataforma: Eureka. El seguimiento de estas políticas es importante para asegurar el entrenamiento oportuno de todos los funcionarios y la consecución de los de los objetivos estratégicos del banco.

En los programas de capacitación virtual existen temas definidos por la superintendencia como SARO, SARLAFT, PCN, entre otros los cuales deben ser observados por el 100% de los empleados a término indefinido y los temporales, los cuales debe presentar posteriormente una evaluación que debe ser aprobada.

### **8.10.4 PLAN DE TUTORES**

El banco estableció un programa que involucra a los empleados como artífices de los cambios en compañeros de trabajo que requieren acompañamiento para cerrar las brechas existentes en su desempeño. Este modelo exige condiciones especiales de personalidad y un trabajo permanente sobre las bases de respeto confianza y empatía

Durante el 2011 se continuaron realizando programas orientados a desarrollar y actualizar a sus funcionarios en el desempeño de su labor, de acuerdo a los ejes establecidos para el programa de formación de la compañía

### **8.10.5 RELACIONES LABORALES**

Según el testimonio del señor JOSÉ Eudoro Gallo, presidente del sindicato del banco de occidente empleado de esta entidad desde hace 39 años destaca que las relaciones entre la empresa y el sindicato son excelentes desde que empezó a funcionar en el año 1973.

Afirma que el banco de occidente es un banco de puertas abiertas, y que se ha venido negociando sin mayores problemas y por consiguiente no se han presentado interrupciones en las labores. Desde el presidente hasta el patinador todos tenemos la función de destacar el papel del banco

La recomendación de la presidencia es trabajar a favor del banco, esto ha sido muy importante para mantener la buena relación entre el sindicato y la empresa

### **8.10.6 BIENESTAR DEL EMPLEADO**

El banco se preocupa por brindar a sus empleados y sus familias posibilidades de mejoramiento de la calidad de vida profesional y familiar a través de los diferentes tipos de auxilios y pólizas. Además a lo largo del año se realizan diferentes actividades para los empleados y sus familias

#### **Pólizas y Auxilios para empleados**

PÓLIZAS	AUXILIOS
De asistencia medica	Escolaridad de hijos de empleados
De vida	Universidad de los empleados y de sus hijos
De accidentes personales	De nacimiento
	Matrimonio
	Óptico
	Escritura
	Defunción

Fuente. Banco de Occidente, Informe de generación de valor social 2011

### **8.11 APOYO AL FONDO DE EMPLEADOS**

Los aportes del banco de occidente al fondo de empleados, que se agrupa a 5.522 asociados a cierre de diciembre del 2010 fueron significativos.

El fondo como empresa de los empleados del banco disfruto de tasa preferenciales de sobregiro, exoneración de comisiones en las consultas telefónicas, traslados de dinero, comisiones por debito automático, abonos a cuotas propias.

## **8.12 SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

Los temas a trabajar en el área de salud ocupacional se seleccionan de acuerdo al informe de ausentismo y con el apoyo de la ARP.

Con el apoyo de los médicos de las entidades promotoras de salud, con los cuales se tienen convenios de consultorio empresarial de medicina y odontología se realiza seguimiento y evaluación de la población de funcionarios sensibles a riesgos por enfermedad cardiovascular e hipertensión entre otros.

También se tiene establecidos programas de chequeo ejecutivos, programas de calidad de vida y audiometrías para el personal del call center que están expuestos a enfermedades auditivas.

Durante el año 2010 se hicieron actividades con el propósito de mejorar y mantener la salud de los funcionarios en su vida laboral, personal, familiar en los siguientes aspectos:

Cardiovascular ergonomía, optometría, odontología, osteoporosis, prevención de cáncer y enfermedades gástricas y psicoactivas, programación neurolingüística enfocada a la salud, calidad de vida, chequeos médicos ejecutivos y jornadas de relajación y jornadas de donación de sangre

### **8.12.1 ERGONOMÍA**

Con el apoyo de la ARP se logro hacer:

Sensibilización en temas de higiene postural

Inspecciones de los puestos de trabajo para evaluar condiciones físicas y recomendaciones para acondicionar los puestos de trabajo

Evaluar los riesgos en el área visual en los puestos de trabajo

### **8.12.2 PROGRAMA DE SALUD VISUAL**

Pretende determinar clínicamente el grado de deficiencia visual individual con el fin de tomar medidas preventivas y correctivas para garantizar un mejor desempeño y rendimiento laboral

### **8.12.3 ACCIONES DE FIDUCIARIA DE OCCIDENTE**

Programas de higiene y seguridad industrial, medicina preventiva con gimnasia laboral, exámenes periódicos ocupacionales y talleres de ergonomía, actividades de esparcimiento y celebración de fechas especiales

## **9. RECONOCIMIENTOS DESTACADOS**

En Junio de 2007 la Sociedad Calificadora de Valores Duff & Phelps de Colombia S.A., le otorgó por décimo año consecutivo la calificación DP1 + para los títulos emitidos a corto plazo, lo que significa la más alta certeza de pago oportuno y Triple A para los colocados a largo plazo en Colombia; lo que quiere decir, que el banco de occidente cuenta con la más alta calidad crediticia donde los factores de riesgo son prácticamente inexistentes.

Según publicación de la revista Latín Trade de septiembre de 2006 sobre los líderes financieros más grandes del 2005, el Banco de Occidente se ubicó en el puesto 66, entre los 100 bancos más grandes en activos de América Latina, siendo el banco Colombiano que mas posiciones ascendió, 12 lugares en total. De igual manera En el ranking por Depósitos el Banco de Occidente ocupa el puesto 51 a nivel Latinoamérica y el 60 en el ranking por Préstamos.

Según la revista Elite Empresarial que publicó el diario Portafolio en su edición de mayo 31 de 2006 el Banco de Occidente se ubicó el puesto 12 entre las compañías que mejor servicio prestan al cliente en Colombia y el 4to puesto entre las entidades financieras. En esta misma publicación se destaca al Banco de Occidente como la 5ta entidad del sistema financiero por ofrecer productos de óptima calidad.

### **9.1 RANKING DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR**

Durante el 2010 la organización mundial Great Place To Work y la revista dinero certificaron al banco de occidente como el mejor banco y la quinta mejor compañía para trabajar en Colombia.

En el 2011 GPTW lo certifica dentro de la categoría de las 50 mejores empresas nacionales para trabajar en América latina y más del 70% de sus empleados trabajan en el país donde está su sede principal como el mejor banco y la sexta mejor compañía

### **9.2 BRC INVESTOR SERVICES S.A**

En el mes de noviembre del 2010 el banco obtuvo la calificación AAA Y BCR 1+, otorgada por la sociedad calificadora para la deuda de largo y corto plazo respectivamente

### **9.3 RANKING DE MERCO**

El estudio monitor empresarial de reputación corporativo, MERCO ubico al banco por tercer año consecutivo en el puesto 71 entre las 100 empresas con mayor reputación en Colombia

### **9.4 REVISTA AMÉRICA ECONOMÍA**

En la medición realizada en junio del 2010 la revista América economía eligió los 250 mayores bancos latinoamericanos y el banco de occidente se ubico en el puesto 41 escaló 14 puestos respecto a la medición del año 2009 cuando se encontraba en el puesto 55

## **10. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y TRABAJO CON LA COMUNIDAD**

Parte de la misión busca lograr el desarrollo integral del equipo humano y la contribución al bienestar de la comunidad. Es por esta razón que anualmente, el Banco de Occidente participa en eventos de tipo gremial, deportivos, culturales, sociales, educativos, ecológicos y de relaciones públicas.

El banco de occidente es una entidad comprometida con el desarrollo del país y de la comunidad por esta razón se integra de diferentes formas a la diferentes causas que permitan generar valor social.

Cada año destina más de 1000 millones de pesos a distintas organizaciones sin ánimo de lucro para apoyar diferentes causas.

esta comprometido con la conservación del medio ambiente buscando despertar conciencia sobre la importancia de cuidar los recursos como el agua mediante la creación de un premio creado por el banco para hacerle un reconocimiento a las personas u organizaciones que se hayan distinguido por tomar acciones encaminadas a la conservación y recuperación del agua.

También publica un libro ecológico anualmente donde muestra las grandes las riquezas naturales de Colombia con el fin de darlas a conocer, instruir y a su vez promover su conservación

El banco de occidente también se involucra con la cultura al crear un premio al periodismo económico como una forma de hacer un reconocimiento a la labor periodística en materia de análisis y redacción económica

Por último y un aspecto que es muy importante el banco se integra al desarrollo del país mediante el portafolio de productos que ofrece y las oportunidades que brinda a todas las personas para poder acceder a ellos cada vez que un colombiano logra acceder a un crédito para empezar su negocio, o que puede apalancarse en el banco para crecer ya sea como empresa o profesionalmente el banco está contribuyendo con el desarrollo del país.

### **10.1 PREMIO NACIONAL DE ECOLOGÍA PLANETA AZUL**

El banco de occidente dedica desde hace 26 años tiempo y esfuerzos para rescatar los recursos naturales de nuestro país. Estimula a las empresas y personas naturales a trabajar en el cuidado y protección de agua como fuente de vida a través del premio planeta azul que el año anterior cumplió 17 años de existencia.

El banco comprometido con la causa de conservación del medio ambiente, creo en 1993 el premio nacional de ecología planeta azul banco de occidente: agua principio de vida.

Desde su primera versión hace 17 años se han recibido 1930 trabajos.



El premio nacional de ecología planeta azul busca impulsar y reconocer a entidades, fundaciones, ONGS, empresas personas naturales o comunidades que se hayan distinguido por acciones directas encaminadas a la educación, conservación y recuperación del agua.

Contribuir a la sociedad colombiana y destacarse en el mercado como una entidad comprometida con un asunto importante como es la sostenibilidad del planeta.

Desde su creación el banco de occidente ha entregado \$436.300.000 en premio a ganadores de esta iniciativa.

## **10.2 LIBRO ECOLÓGICA**

Desde 1984 comenzó la publicación de un libro anual de contenido ecológico de gran calidad, con el cual el banco ha tenido una importante presencia en estos años, al contribuir a la divulgación de nuestras riquezas naturales.

Estos lujosos libros exaltan los tesoros ecológicos de Colombia y se han publicado en 419.180 ejemplares que buscan así mismo promover su conservación.

## **10.3 PREMIO NACIONAL ANIF**

El premio de periodismo económico se creó en 1994 como reconocimiento a labor periodística en materia de análisis y redacción económica. Su objetivo es promover mayores estándares de calidad en el área de las comunicaciones.

El premio se otorga a cuatro categorías básicas: prensa, revista especializada, televisión y entrevista.

Los criterios que se tienen en cuenta para evaluar es la calidad de análisis, y claridad expositiva, aporte personal investigativo para lograr una mejor comprensión por parte del público no especializado

Cada ganador recibe la estatuilla representativa del premio y dinero en efectivo y la premiación se lleva a cabo en la asamblea general de ANIF que se lleva a cabo en el mes de septiembre

## **10.4 DONACIONES**

El banco de occidente apoya a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro que trabajen con proyectos afines a la entidad a que puedan representar aliados estratégicos.

En el 2010 se entregaron \$1.401.377.872 destinado a diferentes fundaciones

La junta directiva del banco aprobó para colfuturo un aporte de un millón de dólares para distribuirlos durante 4 años con el objetivo de apoyar a colfuturo para el fomento de la educación de profesionales en el exterior en prestigiosas universidades, con el fin de que a su regreso los becarios contribuyan a impulsar el progreso de diferentes sectores económicos sociales.

El banco ha donado diferentes recursos a organizaciones sin ánimo de lucro que atienden a poblaciones infantiles de muy bajos ingresos en materia de salud

## **11. EL LIDERAZGO Y LOS MODOS DEL SER DE LOS DIRIGENTES**

El modo de ser del presidente del banco de occidente es pragmático, la implementación de políticas pragmáticas y equilibradas, ha mejorado ostensiblemente su penetración en el mercado nacional en cuenta corriente, en el total de ahorros, CDT, depósitos y colocaciones.

Ha retomado temas y ha hecho cambios importantes en la organización. ha cambiado sustancialmente el banco que recibió en muchas cosas, por ejemplo en la segmentación de la fuerza comercial, la especialización en la banca empresarial, la fusión de credencial que en su momento era una unidad totalmente independiente, procesos de racionalización, entre otras acciones que han mejorado la competitividad del banco.

Es una persona bastante pragmática y trata de guardar el equilibrio porque el ser completamente radical en cualquier vía no funciona, el mantener un equilibrio ya sea laboral, en precios o en lo comercial, lleva a obtener resultados como los que tiene el banco"

El ser pragmático y un poco sistemático le permitió durante casi ocho años seguidos logró que la Sociedad Calificadora de Valores Duff & Phelps de Colombia S.A le otorgará al Banco la calificación DP1+ para los títulos emitidos a corto plazo que significa alta certeza de pago oportuno, y Triple A para los colocados a largo plazo en Colombia alta calidad crediticia.

